UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
INSTITUTO EXPERIMENTAL DE INVESTIGACIÓN
HUMANISTA, ECONÓMICA Y SOCIAL (IEXIHES)
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

www.bdigital.ula.ve

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA FOMENTAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Autora:

Lic. Katiuska Josefina Castellanos de Perdomo

C.I. 15.216.623

Tutora:

Dra. Diomary Rosalía González de Bentancourt

Trujillo, noviembre 2025

Reconocimiento

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERITARIO "RAFAEL RANGEL"
INSTITUTO EXPERIMENTAL DE INVESTIGACIONES
HUMANÍSTICA, ECONÓMICA Y SOCIAL (IEXIHES)
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

www.bdigital.ula.ve

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA FOMENTAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE EDUCACION PRIMARIA

Trabajo de Grado para optar al Grado de Magister en
Gerencia de la Educación

Trujillo, noviembre 2025

Reconocimiento

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
VENEZUELA
Núcleo Universitario "Rafael Rangel"

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERITARIO "RAFAEL RANGEL"
INSTITUTO EXPERIMENTAL DE INVESTIGACIONES
HUMANÍSTICA, ECONÓMICA Y SOCIAL (IEXIHES)
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente hago constar que he leído el Trabajo de Grado Titulado: **ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA FOMENTAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE EDUCACION PRIMARIA** presentado por la ciudadana: Lcda. Katiuska Josefina Castellanos de Perdomo, Titular de la Cédula de Identidad Nº 15.216.623, para optar al Título de Magister Scientiae en Gerencia de la Educación, considero que cumple con los requisitos exigidos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado evaluador que se le asigne.

www.bdigital.ula.ve

En la ciudad de Trujillo a los 09 días del mes de octubre de 2025

Diomary Rosalía González de Bentancourt
C.I. Nº 5.103.200
Tutora

Reconocimiento

DEDICATORIA

Al terminar una tesis, llega el momento de dedicar y agradecer a todos aquellos que de una u otra manera; fueron ese apoyo y mano amiga que permitieron llegar a feliz término, esta hermosa actividad.

Primeramente, a Dios, Padre Celestial, por su infinita misericordia y guía constante en cada paso de mi camino académico, por darme la fortaleza necesaria para perseverar y alcanzar cada meta propuesta.

A la memoria de mis padres por inculcarme el amor por el estudio, la responsabilidad y disciplina en todo lo que emprendo. Este trabajo es un tributo a su legado y a la eterna admiración que siento por ustedes

A mis hijos Daniuska Neishell y Daniel Alexander, por haberme permitido terminar mi sueño, ser profesional, y por cederme el tiempo que pude haber compartido con ellos, en su formación integral. A ustedes mis niños gracias los amo.

A mi esposo Daniel por respaldarme, comprenderme, motivarme a seguir adelante y con su paciencia estar siempre a mi lado en los momentos más felices y difíciles de mí vida.

Www.bdigital.ula.ve

A mis profesores y especialmente a mi tutora la Dra. Diomary González, por su guía, paciencia y sabiduría a lo largo de este proceso doctoral.

Reconocimiento

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario “Rafael Rangel”, más que una casa de estudios y una institución se convirtió en un hogar de múltiples aprendizajes, a nivel personal y profesional, facilitándome las herramientas necesarias para aplicarlas en el ámbito educativo y brindándome la oportunidad de ampliar mis conocimientos.

A mi tutora, Dra. Diomary González, quien con su apoyo y conocimientos guío y encaminó esta investigación generando de ella un trabajo digno de admirar y de respetar. Gracias por tus sabios consejos durante el desarrollo de la investigación, haciendo posible alcanzar nuestro propósito

A los docentes de la maestría en Gerencia de la Educación, quienes formaron parte de los de ésta grandiosa experiencia en el postgrado.

www.bdigital.ula.ve

A mis amigas (os), gracias por haber estado conmigo en los momentos más difíciles, por sus consejos e impulsos para alcanzar esta meta.

Y en fin, a todas las personas que contribuyeron al logro de esta meta

Reconocimiento

Universidad De Los Andes
Núcleo Universitario “Rafael Rangel”
Instituto Experimental De Investigaciones
Humanística, Económica Y Social (IEXIHES)
Maestría En Gerencia De La Educación
Trujillo, Estado Trujillo

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA FOMENTAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Autora
Licenciada: Katiuska Josefina Castellanos de Perdomo
C.I: 15.216.623
Tutora
Dra. Diomary Rosalía González de Bentancourt

Año: 2025

RESUMEN

www.bdigital.ula.ve

La investigación se planteó como objetivo proponer estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo. Metodológicamente, se fundamentó en el paradigma cuantitativo, con una investigación descriptiva, un diseño de campo; la población finita conformada por veinte y cuatro (24) sujetos informantes. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas constituido por (29) items. Se utilizó la validez de constructo y el juicio de tres expertos, la confiabilidad se calculó por el método de Alpha de Cronbach obteniendo (0.99) altamente confiable. Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva. Los resultados determinan que que los docentes muestran una comunicación ciertamente respetuosa que se manifiesta en el respeto de las opiniones, apoyo a la hora de elaborar planes, lo que facilita la participación e ideas que puedan ser factibles de realizar mediante ciertos objetivos siempre con criterios éticos cuando se trata de resolver situaciones conflictivas, todo ello enmarcado dentro de las normas que rigen la sana convivencia escolar. También se determinó que las relaciones interpersonales se ven favorecidas mediante tres aspectos empáticos como la comprensión, reconocimiento y valoración tanto por directivos y padres, sin embargo, los docentes no siempre logran controlar sus emociones; aunque se expresan libremente, como elemento positivo para un proceso educativo exitoso.

Palabras clave: estrategias comunicacionales, relaciones interpersonales, docentes.

Reconocimiento

ÍNDICE GENERAL

	Página
Aceptación del tutor	Iii
Dedicatoria	Iv
Agradecimientos	V
Resumen …….…...	Vi
Índice General …….	Vii
Índice de Cuadros ……..	Ix
INTRODUCCIÓN…….....……	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA……..	4
Planteamiento del Problema…….……...…….	4
Objetivos…….……...……...	8
Objetivo General…….……	8
Objetivos Específicos……..……...	9
Justificación de la investigación……	9
Delimitación de la investigación……	10
Delimitación teórica ……	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO…….	12
Antecedentes de la investigación….....	12
Bases teóricas…….	18
La comunicación…….....	18
Estrategias comunicacionales …….....	19
Tipos de estrategias comunicacionales que permiten fomentar las relaciones interpersonales en los docentes .....……	21
Importancia de las estrategias comunicacionales en el ámbito educativo	22

Www.bdigital.ula.ve
Reconocimiento

La comunicación interpersonal y su importancia …….. 23
Relaciones interpersonales ……..… 25
Competencias básicas de las relaciones interpersonales ……..… 27
Características de las relaciones interpersonales ……..…….. 29
Los docentes y el manejo de las relaciones interpersonales ……..… 30
El manejo de conflictos en las relaciones interpersonales ……. 31
Convivencia en el entorno educativo …….. 32
La convivencia y la conflictividad ……..……..……. 33
Aprendizaje colaborativo …….. 35
Base legales …… 37
Mapa de Operacionalización de variable 40

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO…….. 41
Tipo de investigación …….. 41
Diseño de la investigación…… 42
Población y muestra……. 43
Técnica e instrumento para la recolección de datos…….. 44
Validez y confiabilidad …… 45
Confiabilidad del instrumento …… 46
Técnica de procesamiento y análisis de datos……... 48
Procedimiento de la investigación …… 48

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION…… 50

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……. 70
Conclusiones …….. 70
Recomendaciones ……. 72

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

CAPITULO VI

PROPUESTA…….. 73

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS…….. 82

Anexos…….. 90

Cronograma de actividades…….. 90

Instrumento…….. 91

Instrumento de validación ……. 95

Constancia de validación……... 96

Cálculo de Confiabilidad del instrumento ……... 87

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

ÍNDICE DE CUADROS

		Página
1	Mapa de Operacionalización de variables ……..	40
2	Caracterización de la población de estudio ……	44
3	Valores de confiabilidad ……..	47
4	Indicadores “La asertividad y la escuela activa” ……	50
5	Indicadores “Comunicación bidireccional” ……..	53
6	Indicadores “Resolución de conflictos” …….	55
7	Indicadores “Desarrollo personal y social” …….	57
8	Indicadores “Sana convivencia” ……..	59
9	Indicadores “Empatía” ……	60
10	Indicadores “Trabajo en equipo” …….	62
11	Indicadores “Autocontrol” ……..	64
12	Indicadores “Tolerancia” ……	66
13	Indicadores “Compromiso” ……	67

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

INTRODUCCIÓN

Ante la necesidad que implica un desarrollo armonioso entre los docentes que se desempeñan en los centros educativos, surge la inquietud de analizar las diferentes estrategias comunicacionales que deben ser aplicadas para que las relaciones interpersonales se desarrollen de la mejor manera. Al respecto, Londoño y Mejía (2021) expresan que las relaciones interpersonales permiten a los individuos efectuar habilidades de interacción social que les serán de utilidad en toda su vida, y les permitirán establecer relaciones cercanas, comunicarse adecuadamente con otros, solucionar los conflictos y aumentar la confianza en los demás.

Por su parte, Zaldívar (2003) plantea que la comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. Esa comunicación propiamente tiene que ver con el desarrollo de las relaciones interpersonales que puedan darse en las instituciones educativas. En tal sentido, esta viene a constituir uno de los pilares fundamentales de la existencia humana para fomentar en los docentes una autocrítica en el desempeño laboral y por lo tanto permitan compartir conocimientos e ideas (Labrador, 2016). De acuerdo con la opinión de este autor, ello viene a representar una dimensión a través la cual, se reafirma la condición social entre el personal que se desempeña en los centros educativos.

www.bdigital.uja.ve

Por lo tanto, una persona capaz de generar una comunicación interpersonal asertiva contribuye con el bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás; ya que la condición del ser social, forja a los sujetos participes de la comunicación, desde el momento mismo de su nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo va a ir vinculado a estas relaciones tanto sociales como comunicativas (Labrador, 2016). En este orden de ideas, una persona que desarrolla sus relaciones interpersonales de forma competente es aquella que cuenta con los

Reconocimiento

recursos necesarios para el uso de sus propias habilidades comunicacionales en función de los contextos en los que se desenvuelve (Zaldivar, 2003).

De igual manera, Zayas (2011) menciona que la comunicación interpersonal puede ser funcional o disfuncional y se puede clasificar según: el grado de vínculo de las funciones de la comunicación, el grado la congruencia de las interacciones, percepciones y representaciones mutuas, las capacidades comunicativas, los recursos de la personalidad, la expresión reguladora y auto reguladora del sujeto. De acuerdo con este autor, estas se caracterizan por ser fluidas, claras, fieles, transparentes y comunican adecuadamente.

Por su parte la comunicación interpersonal disfuncional las caracteriza una insuficiente comunicación, distorsión de la comunicación, pocas posibilidades de mejorar, contradicciones en mantener una relación. En este sentido, la aplicación de estrategias como la escucha activa, las normas de cortesía, comunicación asertiva, saber dar solución a conflictos y el trabajo colaborativo han sido propicias para fortalecer las relaciones interpersonales en los centros educativos (Zayas, 2011; Gratacós, 2015)

Www.bdigital.ula.ve

Labrador (2016), indica que es necesario conocer el proceso de desenvolverse en el lugar de trabajo, las presiones, el ritmo de vida acelerado, la interacción con los demás; las que vendrían a ser fuentes de estrés para muchas personas. Por consiguiente, esto nos da la pauta precisa para abordar el estudio de las relaciones interpersonales entre docentes ya que es un área al que se le está dando su debida atención dentro de las instituciones educativas; ello ha venido lográndose a través de diversos medios que han promovido una sana convivencia, la integración en la formación ciudadana en todos sus sectores, e impulsar una excelente comunicación activa, ejerciendo dicha profesión con esmero y responsabilidad.

En este sentido, se ha estructurado el presente trabajo de investigación, en varios capítulos a saber:

Capítulo I. Plantea la problemática surgida y se establece como objetivo general desarrollar estrategias comunicacionales para mejorar las relaciones

Reconocimiento

interpersonales en el personal de la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto” de la Parroquia Cruz Carrillo, del Municipio Trujillo del Estado Trujillo, Venezuela. De igual manera, se establecen los respectivos objetivos específicos, la justificación y delimitación de la investigación.

Capítulo II. En donde se presentan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que sustentan el estudio. Así como también, se estructura el basamento legal que sustenta el estudio y se operacionaliza la variable.

Capítulo III, en el cual, se hace referencia a los postulados de la metodología a seguir para respaldar la base de información y posterior análisis de las variables correspondientes.

Capitulo IV, se presentan los resultados y sus respectivos análisis.

Capitulo V, se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Capítulo VI, se presenta la propuesta, y finalmente las referencias bibliográficas y los anexos.

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las relaciones interpersonales abarcan todas aquellas relaciones que puedan mantenerse entre seres humanos, y pueden ser de amistad, familiares, entre padres e hijos, de pareja, trabajo, escuela o empresarial, estas permiten a los individuos practicar habilidades de interacción social que les serán útiles en toda su vida.

En algunas instituciones educativas se hace necesario el asesoramiento educativo para que puedan mejorarse estas relaciones interpersonales, bien sea, en los hábitos, en las buenas costumbres, así como la metodología activa que se base en el desarrollo personal siendo éste el eje curricular para todos los niveles de educación. Es decir, son pilares fundamentales que sustentan el quehacer diario en las instituciones educativas.

www.bdigital.ula.ve

De acuerdo con Bryk y Scheider (2002), cuando las relaciones interpersonales son alimentadas por la confianza que surge entre profesores y directivos, esta viene a constituirse en parte de los cimientos de la organización escolar que posibilitan el trabajo colectivo. De esta, manera facilitan los procesos de mejora del funcionamiento para desarrollar un proceso sostenible de cambio asentado en el vínculo social y pueden generar las condiciones para una escuela más efectiva. Por una parte, la confianza desempeña un papel relevante en la efectividad de las organizaciones, facilitando la cooperación entre individuos y grupos, promoviendo la aceptación de relaciones solidarias y contribuyendo a generar una comunidad más inclusiva (Vargas y Toro, 2022).

Por otro lado, también es necesario considerar con mayor prioridad programas que incentiven y protejan espacios de convivencia interna entre los profesionales de las instituciones escolares. Las ventajas que la confianza trae

Reconocimiento

para las organizaciones también alcanzan a las organizaciones escolares debido a que éstas basan su acción en las relaciones interpersonales a partir de los distintos roles que asumen sus miembros.

Considerando lo antes expuesto, es importante expresar que las relaciones interpersonales deben sustentarse sobre la base del respeto a la dignidad humana, la empatía, asertividad, cooperación, compañerismo, lealtad, confidencialidad, hermandad, fraternidad, seguridad y confianza ya que juegan un papel importante en el desarrollo de los procesos de aprendizaje e influyen de manera indirecta en el desenvolvimiento personal del equipo de trabajo (Molina y Pérez, 2006, 198 p). De allí, que en una institución educativa las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante en el desarrollo de los procesos de aprendizaje, ya que influyen de forma indirecta el desenvolvimiento entre el equipo de trabajo, sin embargo, para cumplir con estos hechos sociales, es necesario aplicar estrategias motivacionales que ayude a una comunicación efectiva, así como la implementación de aportes necesarios para su ejecución.

www.bdigital.ula.ve

Resulta procedente destacar, que durante el período de la pandemia del COVID-19 las relaciones interpersonales cambiaron drásticamente, específicamente en lo relacionado a los hábitos del proceso de interacción cara a cara entre el personal en las instituciones educativas. Esta situación, trajo consigo la adopción de un modelo de trabajo e interacción online que de una u otra forma interfirió de manera negativa en el proceso de las relaciones interpersonales entre el personal directivo, docente y educandos ocasionando efectos perjudiciales desde el punto de vista del trabajo, la salud física y mental entre otros. En el ámbito educativo se adaptaron medidas de seguridad y prevención que alejó considerablemente al directivo, estudiante y docentes de los centros educativos, esta emergencia provoco el cierre masivo de las actividades presenciales de instituciones educativas en más de 190 países con el fin de evitar la propagación del virus y mitigar su impacto.

Lo antes descrito, encuentra su fundamento en el aporte de Hernández (2020), quien señala que actualmente nos encontramos ante una realidad social

Reconocimiento

compleja, tras la pandemia del COVID-19, la cual afectó la salud física y mental, las relaciones interpersonales, economía y cultura, entre otros aspectos. A nivel mundial, la población se vio afectada especialmente el ámbito educativo en el cual, se asumió una metodología de trabajo distinta para darle continuidad y asistencia formativa a los educandos desde la modalidad virtual que requirió el uso de la tecnología.

Al adoptar esta nueva forma de trabajo el clima laboral, educativo y de relaciones interpersonales cambió radicalmente razón por la cual la tecnología pasó a ocupar el lugar principal para establecer maneras de comunicación entre docentes, educandos y personal directivo en las distintas instituciones

En este orden de ideas, al implementarse la modalidad de estudio online como herramienta de aprendizaje la interacción cara a cara o presencial dirigida por el docente se fracturó perdiéndose considerablemente el intercambio de ideas para explicar, aclarar comunicar y expresar experiencias afectando de manera progresiva las relaciones interpersonales de todos los miembros de las instituciones.

Www.bdigital.ula.ve

Sobre la base de los planteamientos antes descritos, se procedió a realizar una visita a la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto“ ubicada en la Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo Estado Trujillo. En tal sentido, se pudo determinar que desde el punto de vista de las relaciones interpersonales se evidencian manifestaciones corporales y verbales en el personal en las cuales se expresa el descontento laboral, enfado, irritación, déficit en el cumplimiento de las diversas actividades docentes, ausentismo de personal docente, administrativo, obrero y de vigilantes. Por consiguiente, ello conlleva la necesidad de estudiar las relaciones interpersonales, ya que ameritan la atención dentro de las instituciones educativas.

Por otra parte, durante la observación se logró determinar que parte del personal docente se mantiene aislado unos de otros evitando la realización de tareas grupales y la participación en los diversos eventos pedagógicos lo cual es un indicador negativo que debilita de manera progresiva el clima laboral y

Reconocimiento

educativo en la institución. Después de la pandemia, a pesar de que a nivel mundial se experimentaron cambios sociales, económicos y académicos; los docentes de la escuela se vieron en la necesidad de buscar otras fuentes de ingresos para su sustento socioeconómico debido a bajo salario, por lo que se mostraron reacios a volver a la rutina que se tenía antes de la pandemia, para no abandonar su otro trabajo. A ello se le agrega los efectos a nivel mental que causó la pandemia al evitar mantener cierto contacto y cercanía con el resto del personal y estudiantes.

La realidad antes descrita, permite inferir que el equipo docente presenta debilidades para resolver sus problemas y diversas situaciones laborales producto de la débil interacción entre los compañeros y personal directivo. Esta situación, atenta gravemente en el desarrollo saludable de las relaciones y del trabajo. Por tal motivo, debe ser mejorada en aras de optimizar el clima relacional y laboral entre el personal docente y gerencial para lo cual, se deben incorporar estrategias comunicacionales que favorezcan las diversas interacciones dentro y fuera de la institución educativa.

www.bdigital.ula.ve

En este orden de ideas, López *et al.* (2015) enfatizan que las buenas relaciones personales son fundamentales para que se mantenga un clima laboral adecuado: sin conflictos, miedos, amenazas ni chantajes. En tal sentido, la comunicación permite construir relaciones positivas, agilizar procesos en las tareas y lograr cumplir los objetivos propuestos. Lo anterior, encuentra su fundamento en el aporte de Wong y otros (2016) quienes señalan que a nivel institucional es oportuno proponer estrategias comunicacionales fundamentadas en el trabajo en equipo para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, cuya finalidad se oriente en contribuir al fortalecimiento organizacional ajustando todas las acciones desde la concepción del modelo pedagógico y la gestión del trabajo para que se produzcan cambios en la convivencia escolar.

Navarro y col. (2020), expresan que las estrategias comunicacionales, vienen a constituir diferentes acciones para lograr unos objetivos propuestos, aunque éstas pudieran surgir de manera emergente ante diferentes circunstancias

Reconocimiento

imprevistas. En atención a los estudios precedentes, se puede expresar que las relaciones interpersonales significativas son necesarias para el sano desarrollo del potencial humano; el no tenerlas afecta profundamente al crecimiento personal y al desempeño en la vida.

Es de suma importancia que en la escuela se desarrollen experiencias de aprendizaje para entrenar a los docentes en la construcción de relaciones interpersonales significativas. Si la escuela sigue orientada solo a la parte cognitiva, seguirán los altos porcentajes de estudiantes y docentes que no satisfacen su necesidad social y seguiremos como sociedad enfrentándonos a las consecuencias. De allí, que es preciso desarrollar estrategias comunicacionales para mejorar las relaciones interpersonales que conlleve a la obtención de resultados factibles al equipo de trabajo.

En atención a lo antes descrito, surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuáles serían las estrategias comunicacionales idóneas para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo?

www.bdigital.ula.ve

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.

Objetivos específicos

Identificar cuáles son las estrategias comunicacionales que utilizan los docentes para fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor

Reconocimiento

“Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.

Describir cuáles son las competencias que permiten fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.

Diseñar un conjunto de estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.

Justificación de la investigación

A nivel educativo es fundamental el uso de un lenguaje que esté acorde con las situaciones presentadas día a día. Por lo que se deben fomentar buenas relaciones interpersonales entre los docentes, y de esta manera lograr un discurso efectivo y un buen desenvolvimiento, generando así un dinamismo entre el personal (Labrador, 2016). La comunicación es necesaria dentro de las instituciones educativas como una manera efectiva de lograr el éxito en el proceso educativo. Similarmente la comunicación también tiene que ver con el desarrollo de las relaciones interpersonales dentro de los centros educativos, por lo que constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana para fomentar en los docentes una autocrítica en el desempeño laboral y compartir conocimientos e ideas (Labrador, 2016).

www.bdigital.ula.ve

Desde la perspectiva teórica el estudio centrado en las estrategias comunicacionales para mejorar las relaciones interpersonales en el personal docente,se concentrará en sustentar las estrategias gerenciales con respecto a las relaciones interpersonales, liderazgo y comunicación organizacional resaltando sus dimensiones y perspectivas, asimismo analizar las funciones que desempeña en la consecución de metas entre estas: mantener abiertos los canales, establecer compromisos entre las partes, proponer el procedimiento a seguir, ayudar a los implicados a buscar apoyo que facilite acuerdos y asumir la responsabilidad de ciertas decisiones. Igualmente, el aporte práctico del estudio consistirá en

Reconocimiento

proponer un plan de acción con estrategias que, de ser aplicadas en la forma indicada, permitirán dinamizar la función docente y la comunicación en planteles educativos.

Desde el punto de vista institucional esta investigación contribuirá a la mejora de la organización al aportar herramientas que solventen la situación problemática, lo cual beneficia a toda la comunidad educativa. Es relevante por cuanto se profundiza de manera teórica y práctica en aspectos como son el aprendizaje colaborativo para aplicar estas herramientas en la armonización del ambiente escolar.

Desde el punto de vista social, la investigación apuntará a las estrategias dirigidas a fortalecer las funciones administrativas desde la función docente, trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación para lograr la dignificación del personal como condición relevante para consolidar los cambios que se demandan actualmente, centrando la condición humana de la educación y desde el punto de vista metodológico, esta investigación ofrecerá secuencias operativas lógicas en cuanto a los procedimientos utilizados para llevar a cabo este trabajo.

www.bdigital.ula.ve

Delimitación de la investigación

La presenteinvestigación se lleva a cabo para implementar estrategias comunicacionales que mejoren las relaciones interpersonales del personal docente de la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto” de la parroquia Cruz Carrillo, del municipio Trujillo del estado Trujillo. Este estudio se enmarca en el paradigma empírico inductivo ya que se toman datos directamente de la realidad, bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo.

Se apoya además en un diseño de campo, pues los datos se recogerán directamente de la realidad; ya que implica el análisis de problemas en el contexto real donde se manifiestan, a fin de poder ser descritos e interpretados para poder entender su naturaleza y explicar las posibles causas y efectos. Similarmente, los datos de interés serán recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido

Reconocimiento

se trata de una investigación a partir de datos originales o primarios. La línea de investigación: corresponde al clima escolar en instituciones educativas de la Maestría en Gerencia de la Educación de la Universidad de Los Andes.

La población estará conformada por los Docentes de la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto” y el lapso que se tiene previsto para la ejecución del estudio será desde Junio- 2024, Abril- 2025.

Delimitación teórica

El trabajo se justifica teóricamente por distintas teorías entre las cuales destacan la Teoría de las Relaciones Humanas y la Teoría de Vygotsky que desde el punto de vista de la investigación permiten direccionar la investigación

La Teoría de las Relaciones Humanas ve a una organización como un grupo de personas que propicia confianza, considera la dinámica grupal e interpersonal, delega autoridad, prioriza a las personas y las relaciones que se generan entre ellas (Chiaverato, 2006).

www.bdigital.ula.ve

Por su parte, la Teoría de Vygotsky considera que la relación con los demás es el origen de los procesos mentales. Las relaciones interpersonales y la conversación dan lugar a la adquisición de ideas, conocimientos, actitudes y valores. Por tanto, trabajar con otros no solo es importante para aprender a relacionarnos, sino que es necesario para propiciar un mejor desarrollo cognitivo (Flores, 2014).

Reconocimiento

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

El presente trabajo de investigación plantea el uso de estrategias comunicacionales para mejorar las relaciones interpersonales cuya problemática se encuentra vinculada a diferentes factores, por ello para abordar esta situación se partió de una revisión documental de antecedentes.

Se inicia con la presentación del trabajo de Hurtado (2022a), **Las relaciones interpersonales de los docentes de la escuela "Mariscal Sucre"** *con la comunidad educativa en la pandemia del Covid-19.* Se planteó como objetivo determinar la situación de las relaciones interpersonales de los docentes de la escuela "Mariscal Sucre" con los grupos involucrados en la gestión pedagógica – educativa durante la pandemia de la COVID-19.

Www.bdigital.ula.ve

El enfoque del estudio fue cuantitativo, su nivel descriptivo, no experimental, y el estudio realizado fue de campo y transversal. Para obtener la información del problema de las relaciones interpersonales de los docentes se utilizó la técnica de la encuesta. Se aplicaron cuatro cuestionarios de 8 preguntas a los profesores y 9 a los alumnos, directivos y padres de familia; dichos instrumentos se validaron con el Alfa de Cronbach y aplicaron en línea. Los resultados determinan que las relaciones personales, la comunicación y el nivel de los conflictos de los profesores durante la pandemia fueron afectadas de forma positiva y en otros, negativa al relacionarse con los estudiantes, sus representantes, compañeros docentes y autoridades

El trabajo referido aporta a la presente investigación detalles concernientes en abordar las relaciones interpersonales, la comunicación, los conflictos y el desempeño escolar; ya que se logró establecer que es un tema muy relevante y requiere de permanente estudio. Por lo tanto, ayuda en el estudio de los factores

Reconocimiento

que pueden alterar la vida armónica que debe tener una escuela sin afectar la calidad educativa, además hace hincapié en la gestión de los centros escolares y de los docentes para que se pueda desarrollar las habilidades de interrelacionarse para un mejor proceso educativo.

Un segundo trabajo de importancia es el desarrollado por Londoño y Mejía. (2021) titulado **Las Relaciones Interpersonales en Contextos Educativos Diversos: estudio de casos,** los investigadores tuvieron la necesidad de identificar las percepciones de las relaciones interpersonales en dos instituciones educativas colombianas, estudio de enfoque cualitativo con metodología estudio de casos, en dos instituciones educativas públicas de Medellín y Jericó (Antioquia), surge a partir de la necesidad de identificar las percepciones que sobre relaciones interpersonales su manifestación, atención y prevención tienen los estudiantes y docentes de las instituciones Jesús María El Rosal y San Francisco de Asís (Medellín y Jericó Antioquia) dejando percibir estudio de casos que dan cuenta del accionar del educando en los contextos objeto de estudio.

www.bdigital.ula.ve

Para lograrlo, se hizo un recorrido por diferentes épocas, contextos geográficos y autores que han contribuido a configurar el fenómeno de las relaciones interpersonales en una serie de manifestaciones particulares.

Mediante los instrumentos y técnicas de información utilizados se pudo dar respuesta a los objetivos planteados e indagar sobre dichas percepciones reconociendo que hay una gran afectación en los estudiantes que son víctimas de las relaciones interpersonales, lo cual se refleja en su desempeño académico y en el aspecto de comportamiento.

Las dos Instituciones están conformadas por estudiantes de estratos 1,2 y 3 quienes sufren abandono y desintegración familiar y otras complejidades del contexto escolar. Las condiciones de los ambientes escolares causan desmejora y deserción afectando los procesos educativos de los contextos urbanos y rurales. Entre los resultados del estudio se evidenció la presencia de las relaciones interpersonales en forma negativa entre los estudiantes de las dos instituciones educativas, caracterizada en mayor medida por acciones como las ofensas y las

Reconocimiento

ridiculizaciones, y en las que actúan como víctimas y victimarios, tanto estudiantes como docentes.

La vinculación con la investigación a desarrollarse viene dada porque proporciona criterios en cuanto la conducta que deben mostrar los docentes y su interrelación con los estudiantes en su formación, asumiendo con responsabilidad la creación de un ambiente educativo favorable para la convivencia escolar. Los hallazgos y aportes de la investigación, son además consistentes a la situación emocional que los docentes deben mostrar diariamente en su aula.

La investigación desarrollada por Tafur y col. (2021) denominada **Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales,** se plantearon dos objetivos específicos: Describir los estilos de relaciones interpersonales de las docentes y de las directoras de las instituciones educativas y describir las dimensiones de las relaciones interpersonales de las docentes y de las directoras de las instituciones educativas.

www.bdigital.ula.ve

Para lograrlo se abordó desde un enfoque cualitativo, descriptivo, llevada a cabo en dos instituciones educativas: Una de gestión privada (denominada desde ahora 01) y una de gestión mixta (denominada 02), ambas ubicadas en Lima Metropolitana, tuvo como objetivo general analizar las percepciones de las docentes de dos instituciones educativas de Lima Metropolitana sobre las relaciones interpersonales dentro de sus instituciones. Se plantearon las categorías preliminares: estilos de relaciones interpersonales (sub-categorías estilo agresivo, estilo manipulador, estilo pasivo y estilo asertivo), y dimensiones de las relaciones interpersonales (sub-categorías: implicación, cohesión y apoyo).

En relación con el trabajo a desarrollarse, la investigación permitió identificar que las relaciones cordiales que ocurren entre los docentes de las instituciones educativas pueden variar dependiendo de ciertos factores como la edad, el carácter de las personas, los estados de ánimo.

Toalongo y Cabezas (2020) en su trabajo **Guía de estrategias para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad**

Reconocimiento

educativa particular católico "Julio María Matovelle de la ciudad de Guayaquil, teniendo como objetivo valorar la importancia y sustentar las implicaciones que tienen las relaciones interpersonales en el personal docente de una institución educativa. Para ello, la investigación se centró en fundamentar la importancia de las relaciones interpersonales, los factores que influyen y de qué forma inciden en la labor docente y así mismo diagnosticar el estado actual de sus relaciones mediante la realización de grupos focales con los docentes de la unidad educativa de los cuales se desea obtener información relevante para la investigación.

Teniendo en cuenta la problemática en cuestión y la metodología empleada en la investigación, se pudo concluir que las relaciones entre los docentes de la institución objeto de estudio en muchas ocasiones fueron de manera hostil, por lo que tiene incidencia negativa en el desempeño docente, así como se generan repercusiones desfavorables para el entorno laboral ya sea por situaciones de estrés, poca inteligencia emocional, disposición o satisfacción laboral, liderazgo, motivación, los resultados determinaron que las relaciones interpersonales son un factor clave para el éxito organizacional de una institución educativa, pues pueden potenciar el desempeño laboral docente y mejorar considerablemente la percepción de los trabajadores respecto al clima laboral donde se desenvuelven.

www.bdigital.ula.ve

En relación con la tesis plateada, la presente investigación trató la importancia de las relaciones interpersonales docentes puesto que en la institución representa una problemática latente, debido a factores como los rumores, el mal manejo de situaciones de conflicto, el estrés laboral la poca asertividad e inteligencia emocional entre otros factores que afectan el clima organizacional y el desempeño docente. Además, me sirve de apoyo, ya que los autores consideraron como fundamental implementación una guía de estrategias para fomentar las relaciones interpersonales que ayuden a estimular los niveles de interacción docente.

A nivel nacional, Rondal (2017) en su trabajo **Estrategias de comunicación dirigidas al personal docente para fortalecer la convivencia en**

Reconocimiento

el proceso gerencial educativo, cuyo objetivo fue desarrollar acciones de comunicación que permitan fortalecer la convivencia en el proceso gerencial educativo en la Unidad Educativa Nacional “Vega del Brazo” Parroquia Virgen de Coromoto, Guanare Estado Portuguesa.

La investigación se enmarcó bajo la modalidad de proyecto de investigación acción, sustentado en un diseño de campo apoyado en un estudio descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por quince (15) docentes del plantel, puesto que la población era finita. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la observación directa y la encuesta. La validación del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos, de igual manera la confiabilidad se determinó por el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos se empleó la técnica descriptiva representándose los mismos a través de gráficos y cuadros

Se determinó que dentro de los niveles de comunicación no existe una comunicación asertiva que promueva la convivencia y las relaciones interpersonales de manera afectiva, de allí la necesidad que tienen los docentes de la actualización y sensibilización mediante talleres de formación que implique el manejo de la buena comunicación.

www.bdigital.ula.ve

Este trabajo aporta ciertos aspectos para promover una comunicación asertiva, entre ellos la realización de talleres sobre las estrategias que orienten el proceso de la comunicación y el fortalecimiento de la convivencia en el proceso educativo, lográndose con el mismo afianzar aspectos teóricos y prácticos acerca de la temática objeto de estudio.

Labrador (2016) desarrolló el trabajo titulado **Estrategias de Comunicación para la Mejora de las Relaciones Interpersonales en el Colectivo Docente.** El objetivo de la investigación fue proponer estrategias de comunicación para la mejora de las relaciones interpersonales en el colectivo docente, caso: Unidad Educativa Nacional San Pedro del Rio, ubicada en el municipio Ayacucho, Estado Táchira.

Reconocimiento

La investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, en la modalidad de proyecto factible apoyado en un trabajo de campo. La técnica de recolección de los datos fue la encuesta y un instrumento tipo cuestionario. En relación con la variable comunicación, ésta fue estudiada desde las dimensiones correspondientes a elementos de la comunicación y barreras de la comunicación. Se concluyó que las barreras de la comunicación impiden una transmisión efectiva del mensaje y las relaciones entre los docentes son deficientes para el desarrollo de las destrezas comunicativas que permitan desarrollar relaciones reales efectivas.

En este sentido el presente trabajo guarda mucha relación con la investigación planteada, puesto que aborda una institución educativa, ya que se buscó establecer una propuesta consistente en estrategias comunicacionales para la mejora de las relaciones interpersonales de todo el colectivo docente y con ello darle respuesta a las necesidades encontradas en todo el personal de la institución que promuevan la participación de cada uno de los integrantes del colectivo educativo.

Www.bdigital.ula.ve

Los aportes de los antecedentes presentados**,** consideran que esta problemática es muy similar en ámbito educativo nacional Venezolano, donde se evidencia a menudo la presencia de obstáculos que dificultan el desarrollo de buenas relaciones entre el personal docente, tales como: la falta de inclusión, de control y afecto; lo que dificulta la interacción tanto en el espacio laboral (aula) como social (comunidad); lugar que requiere, una comunicación fluida y calidad humana como características que ayuden a reforzar los lazos de interacción personal.

Esta situación, permite reconocer la importancia de las relaciones interpersonales en el campo laboral docente, por ser una habilidad social que debe tener todo ser humano y que tienen influencia y repercusión en todo ámbito en el que se desempeñe; a nivel familiar, con las amistades, en el estudio o en el trabajo, pues son el pilar fundamental de todo grupo humano u organización por ser factores como la autoestima positiva o la felicidad que pueden encontrar en el

Reconocimiento

cumplimiento de su trabajo, es decir, si estás son afectivas habrá un mejor desempeño. Al respeto, toda buena comunicación, viene a ser parte de una estrategia para conseguir una sana convivencia, en conjunto con el comportamiento adecuado y la colaboración entre los docentes, los que se convierten en factores que juegan un rol de vital importancia para obtener resultados satisfactorios dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

BASES TEÓRICAS

El presente trabajo tiene como objetivo sustentar la importancia e implicaciones que tienen las relaciones interpersonales en el personal docente de una institución educativa, por lo cual es necesario adentrarse en teorías que den sostenibilidad a las variables de la investigación.

La comunicación

Www.bdigital.ula.ve

Uno de los factores más importantes para mantener unas buenas relaciones entre seres humanos es la comunicación. Para Fonseca *et al*., (2011), “comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Emocionalmente surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes” (p. 4). Es fundamental en la comunicación saber actuar dentro del rol que nos corresponde, ya sea este de: emisor o receptor; es decir, el saber interactuar, receptar y emitir un mensaje (recado), el cual incluye el uso de signos, símbolos, claves, significados, datos, información, vivencias, experiencias y estados emocionales; todo esto para lograr el mayor entendimiento.

La comunicación es uno de los aspectos que diferencian al ser humano de otras especies, ya que es la única que puede expresar verbalmente opiniones, entregar información e intercambiar ideas entre individuos, permitiendo que las personas con esa información en los centros escolares planifiquen y administren

Reconocimiento

adecuadamente el trabajo encomendado para cumplir con los objetivos propuestos por el centro. La sociedad se crea en la capacidad del hombre como ser racional para informar propósitos, anhelos, emociones, intuición y experiencia interpersonales, esta se refiere al proceso especial que logra la interacción entre seres humanos facilitando la sociabilización entre humanos.

Lo antes descrito se fundamenta en el aporte de Mendoza *et al*., (2020) quienes manifiestan que una de las bases más importantes dentro de la existencia del hombre es la comunicación entre los seres humanos; y si esta se mantiene de forma adecuada va a contribuir con un aporte significativo en la calidad de vida personal, laboral y social. Para ello, es muy importante que en las relaciones interpersonales haya acción solidaria en la cual se intercambien y construyan nuevas experiencias. Uno de los aspectos más importantes en la comunicación es la interacción con los demás individuos para fortalecer las relaciones, en la escuela esta debe ser: entre docentes, estudiantes, autoridades, familias y sociedad en general.

Www.bdigital.ula.ve

Aunado a la comunicación se encuentra la confianza y la colaboración, la confianza, que de acuerdo a lo expuesto por Robbins y Judge (2013), esta es un proceso que se da en el tiempo y se basa en las muestras relevantes pero limitadas de experiencia. Por su parte, Stainback (2001) manifiesta que colaboración viene a representar una forma de trabajo en conjunto, y la cual es fundamental para una auténtica cooperación, lo que permite que pueda generarse la comunicación, la confianza y la colaboración entre los docentes y cualquier otro trabajador educativo, o que entre ellos mismos se genere un clima organizacional óptimo donde el desempeño de los trabajadores con respecto a sus funciones sea satisfactorio y positivo.

Estrategias comunicacionales

Una estrategia es un plan o pauta que constituye los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente.

Reconocimiento

Es decir, que la estrategia, indiferentemente de su naturaleza, determina el análisis situacional en que se presentan las realidades que deben ser abordadas a través de acciones concretas y que den respuestas a las necesidades planteadas (Arboleda, 2020).

Para un profesional de la comunicación, una de las experiencias más representativas es el diseño y ejecución de estrategias comunicacionales, las cuales son comúnmente relacionadas con el campo organizacional; sin embargo, para Arboleda (2020), el concepto de "estrategia de comunicación", tiene mucha controversia, pues según este autor, es interpretado en algunos casos como el desarrollo de actividades de comunicación sin direccionamiento alguno, y en otros, en la ejecución de piezas gráficas que pretenden dar solución a problemáticas con un bajo nivel de análisis del contexto comunicativo.

Este mismo autor expresa que una estrategia de comunicación bien definida permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente.

www.bdigital.ula.ve

De esta manera las estrategias comunicacionales que puedan favorecer las relaciones interpersonales son fundamentales para que se propicie un ambiente laboral adecuado, armónico, sin conflicto, con buena comunicación sincera y abierta. Siendo la comunicación la que permite construir relaciones positivas, agilizar procesos en las tareas y lograr minimizar los conflictos dentro de las instituciones (López *et al*., 2015).

Las estrategias de comunicación se pueden diseñar por la identificación de un problema latente en la comunidad u organización determinada, también se pueden diseñar como resultado analítico de un diagnóstico elaborado. Lo que permite aclarar que, las estrategias de comunicación pueden ser se diseñadas y desarrolladas en respuesta a las necesidades que existen de comunicación, posicionamiento, imagen, interacción, participación ciudadana, entre otras, que pueden presentarse en un entorno determinado (Arboleda, 2020, p. 22)

Reconocimiento

El aporte teórico de las estrategias comunicacionales está dado por las estrategias en habilidades interpersonales para mejorar la capacidad de comunicación, las cuales pretenden desarrollar habilidades interpersonales y por consiguiente mejorar la comunicación (Juárez, 2018).

Tipos de estrategias comunicacionales que permiten fomentar las relaciones interpersonales en los docentes

Las estrategias de comunicación entre personal educativo son un conjunto de acciones que se pueden implementar para mejorar la comunicación en el ámbito escolar. Las estrategias de comunicación que se consideran más efectivas son las relacionadas con la asertividad y la escucha activa (Boqué y col. 2011; Betancourt, 2016). La conducta asertiva es honesta, muestra una autoestima correcta, bienestar con uno mismo y con los demás, da sensación de control y es respetuosa.

Www.bdigital.ula.ve

Para Labrador (2016), entre los elementos cognitivos que pueden sustentar ésta asertividad, destacan el convencimiento de que todo el mundo es poseedor de derechos y puede ejercerlos, de que todo el mundo merece respeto y de que nadie es superior o inferior a los demás. A la hora de desarrollar una conducta asertiva, se debe usar un lenguaje positivo y autoafirmaciones, así como otras técnicas cuya función es evitar entrar en discusiones inútiles, negarse a demandas que se consideran inapropiadas o encajar críticas.

La escucha activa consiste en animar al interlocutor a que se exprese con confianza, sin juzgarlo ni confrontar sus argumentos, solamente mirando de comprenderlo (Boqué y col. 2011). Estos mismos autores sugieren que para comprender bien, es necesario concentrarse en lo que la otra persona está diciendo, así como en los pensamientos y los sentimientos que está transmitiendo.

Aquí entra en juego la inteligencia emocional, con habilidades como el reconocimiento de las propias emociones, su regulación, la motivación, el reconocimiento de las emociones de las otras personas y el manejo de las

Reconocimiento

relaciones y, sobre todo, la empatía, el saber ponerse en el lugar de los demás (Bello, 2021). Para manifestar que se escucha activamente, se usa el parafraseo o repetición de aquello que nos acaban de decir, de modo que quede patente el interés por los demás y por demostrar que se les comprende (Boqué y col. 2011).

Existen otras de estrategias comunicacionales que también permiten fomentar las relaciones interpersonales en los docentes, para lo cual se debe analizar el contexto actual que se vive en la sede educativa, para que el personal de las instituciones educativas pueda construir confianza entre sí (Betancourt, 2016, p. 3), como son:

- ✓ Establecer canales de comunicación claros entre la comunidad educativa
- ✓ Fomentar la comunicación bidireccional con las familias
- ✓ Realizar reuniones y talleres informativos
- ✓ Mantener un tono positivo y constructivo
- ✓ Utilizar tecnología de manera efectiva
- ✓ Crear un entorno seguro
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo
- ✓ Realizar ejercicios de escucha activa
- ✓ Asegurarse de hacer comentarios positivos.

www.bdigital.ula.ve

Importancia de las estrategias comunicacionales en el ámbito educativo

Construir y preservar relaciones entre los miembros de una comunidad educativa no es una tarea sencilla y es fundamental a la hora de hablar sobre convivencia escolar. Generalmente, se asume que las relaciones de confianza y cuidado del otro deben darse de manera natural y espontánea. Sin embargo, en la práctica, es necesario que desde el aula se planeen de manera intencional actividades y acciones que faciliten su desarrollo en los estudiantes (Betancourt, 2016).

En los ambientes educativos, las estrategias comunicativas permiten la posibilidad de aumentar la calidad educativa, ser más eficaces y eficientes con los

Reconocimiento

recursos pedagógicos en los centros educativos. Las estrategias comunicativas permiten que la acción pedagógica fluya de mejor forma entre docentes y estudiantes, por lo que los docentes deben de tener un manejo completo y complejo del proceso comunicativo dentro del aula para desempeñar un mejor papel como mediador (Macías y García, 2015).

En este particular todas las estrategias de comunicación son importantes en el ámbito educativo porque ellas influyen en los siguientes aspectos:

- ✓ Compartir conocimientos: Los docentes y estudiantes pueden compartir ideas, experiencias y conocimientos.
- ✓ Construir un entendimiento mutuo: La comunicación educativa es un proceso bidireccional que fomenta la participación activa y la retroalimentación.
- ✓ Resolver conflictos: Una comunicación efectiva permite abordar los conflictos y malentendidos de manera temprana.
- ✓ Motivar a los estudiantes: Los profesores pueden motivar a los alumnos con comentarios positivos.
- ✓ Crear un entorno seguro: Los alumnos se sienten cómodos para expresar sus ideas y pensamientos.
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo: Los alumnos se concentran en colaborar para obtener los mejores resultados.

Www.bdigital.ula.ve

La comunicación interpersonal y su importancia

La comunicación interpersonal es el proceso por el cual los seres humanos intercambian sentimientos e información mediante mensajes verbales y no verbales. De hecho, el 80 % de la comunicación es no verbal. Y aunque pueda parecer demasiado obvio, es importante aclarar que cada persona tiene sus propias expectativas, motivaciones e interpretaciones de la comunicación; engloba categorías como la comunicación escrita, los gestos o la lectura de labios, también

Reconocimiento

incluye algunas menos evidentes como son el baile y las expresiones faciales que dan pistas muy valiosas sobre las emociones (Cebrián, 2019).

En la vida cotidiana la comunicación interpersonal adquiere una relevancia muy importante, ya que posibilita la conexión con otras personas y la construcción de relaciones satisfactorias, pero es en el ámbito laboral donde resulta vital. Poder comunicarse de forma efectiva con los compañeros de trabajo, con los superiores o con los clientes es una manera de potenciar la carrera profesional.

Según Cebrián (2019), la importancia de la comunicación interpersonal puede encontrarse en los siguientes factores:

1. Fortalece las relaciones personales porque permite establecer conexiones más sólidas y significativas con otros semejantes, creando lazos de confianza y cercanía.
2. Permite expresar emociones y sentimientos, ayudando al individuo a sentirse más comprendido y a establecer un vínculo emocional más intenso.
3. Facilita la resolución de conflictos. El hecho de comunicarse de forma directa y abierta con las personas involucradas en un conflicto, permite expresar las preocupaciones, escuchar las perspectivas de los demás y encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.
4. Ayuda a transmitir ideas y opiniones, promoviendo el intercambio de información y el enriquecimiento mutuo.
5. Fomenta la empatía y la comprensión mutua. Al tratarse de una comunicación cara a cara, es posible percibir las expresiones faciales, el lenguaje corporal y el tono de voz de las personas, lo que ayuda a comprender mejor sus sentimientos y perspectivas, potenciando así el entendimiento.
6. Fortalece la colaboración y el trabajo en equipo. Por medio de una comunicación interpersonal efectiva, se promueve una mejor colaboración en los equipos de trabajo, ya que se facilita la coordinación, el intercambio de ideas y la toma de decisiones conjuntas.

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

7. Contribuye al desarrollo personal y social, brindando la oportunidad de aprender de los demás y desarrollar habilidades sociales que permitirán establecer relaciones de manera efectiva en diferentes contextos.
8. Proporciona apoyo emocional y afectivo, ayudando a sobrellevar situaciones difíciles y a fortalecer la salud emocional.

En definitiva, una comunicación interpersonal abierta, honesta y respetuosa crea un ambiente de confianza y cercanía entre las personas que fortalece las relaciones y promueve un sentido de pertenencia y bienestar emocional.

Relaciones interpersonales

Bolaños, (2015) define a las relaciones interpersonales: como el compuesto de interacciones que manifiestan las personas entre sí, que constituyen un método eficiente para exponer sentimientos u emociones (p. 9). Mientras que Álvarez, (2009, 30 p.), explica que las relaciones interpersonales son:

Www.bdigital.ula.ve

> "Un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha"

En tal sentido, tal como señala Bolaños, (2015) existen factores como la motivación, la sana convivencia y los diversos entretenimientos de los seres humanos, que se convierten en generadores de aprendizajes, los cuales mediante sus principios y valores van creando frutos tales son el compartir, la empatía y la interacción positiva en su diario vivir.

En este sentido, los centros educativos en la educación actual, no pueden ignorar el hecho de que su personal es un cuerpo de trabajo que al igual que en cualquier empresa, depende de factores laborales que influyen en su desempeño profesional, es por ello, que una buena relación comunicativa es la base fundamental en el área laboral para mantener buenas relaciones interpersonales y por ende un buen clima de trabajo. En consecuencia, el profesor al percibir un

Reconocimiento

buen clima de colaboración, contribución, y participación, trabajará para el logro de mejores estándares de calidad educativa (Abovsky et, al. 2017).

De la buena convivencia entre los colaboradores de un centro educativo, va a depender el buen o mal funcionamiento de este, ya que las buenas relaciones propician un ambiente o clima laboral de la escuela placentero, y minimizaran los conflictos interpersonales. Es por ello, que las relaciones interpersonales en los individuos se reflejan en la experiencia de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de forma auténtica con los demás; estas interrelaciones, son un extraordinario medio para el mejoramiento personal, en el cual actúan elementos de la personalidad, los valores, las creencias, los pensamientos, entre los principales.

Las relaciones interpersonales se están tornando cada día más complejas debido a que surgen muchos desacuerdos y problemas para comunicarse. Calcina (2014) señaló que los docentes encuentran dificultades en su lugar de trabajo no se desenvuelven adecuadamente; además, determina que cuando las relaciones entre los empleados son de baja calidad desfavorecen las actividades de las instituciones.

www.bdigital.ula.ve

En opinión de Hurtado (2022a), Uno de los objetivos para que en una organización exista un mejor ambiente de trabajo, viene dado por la calidad de estas relaciones interpersonales, algunos de los principales indicadores para mantener buenas relaciones interpersonales son:

- ✓ El autocontrol: es la capacidad de operar e inspeccionar los propios cambios emocionales intrínsecos y asumir el compromiso de los propios actos y reacciones.
- ✓ La tolerancia: está relacionada cuando un individuo sobrelleva las circunstancias respetando la perspectiva de los demás a pesar de que no esté de acuerdo.
- ✓ Empatía: es la capacidad de entender los sentimientos y opiniones de las demás personas, siendo claros con su actuar, esto permite fortalecer el diálogo entre personas.

Reconocimiento

- ✓ Trabajo en equipo: admite la habilidad personal y la ayuda con otros para lograr objetivos comunes.

Hay factores que influyen de manera positiva en las relaciones interpersonales ayudando a administrar de forma eficaz y competente la institución educativa. Se puede mantener la integridad entre los compañeros de labores con un tipo adecuado de comportamiento en el entorno de trabajo que más que una habilidad es parte del conocimiento y actitud; y para lo cual se requiere una correcta comunicación con todos los miembros de la comunidad educativa y un comportamiento laboral íntegro en el centro educativo.

Competencias básicas de las relaciones Interpersonales

Las competencias interpersonales se pueden definir como las interacciones diarias que permite a las personas compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares. En el campo educativo el aprovechamiento de las potencialidades que posee el factor humano depende de las decisiones que se adopten haciendo uso de las comunicaciones como medio eficaz para el establecimiento de las relaciones sanas y productivas.

www.bdigital.ula.ve

Para autores como Murillo (2001), las competencias interpersonales son producto de la interacción que se origina entre dos personas que intercambian experiencias. Puede decirse que para lograr establecer este tipo de relaciones de manera satisfactoria es indispensable la comunicación. En tal sentido, en las instituciones escolares los gerentes necesitan ciertas competencias naturales que faciliten la tarea, inclusive en situaciones de conflictos, tales como capacidad de liderazgo, que implica saber tomar decisiones y transmitirlas, organizar el trabajo en equipo, vincular a los individuos a un proyecto común y delegar funciones y responsabilidades a los demás miembros. Igualmente, también son necesarias aptitudes psicológicas de iniciativa personal, de valora su propio trabajo y el de los otros.

Reconocimiento

Para que se logren las competencias o relaciones interpersonales, según Murillo (2001), se deben tomar en cuenta una serie de elementos, tanto por directivos como subordinados, ya que estos son factores claves para intercambiar las propias experiencias, tomando en consideración los valores y creencias de cada uno de los actores del proceso, Pues las actitudes derivadas de la personalidad de cada individuo inciden sobre las relaciones que establece con sus semejantes.

Por su parte, Manrique (2005), señala que las competencias interpersonales incluyen todo tipo de comportamiento que un individuo debería dominar con el fin de ser capaz de participar de forma eficiente y constructiva y resolver conflictos en la vida social, en la interacción con otros individuos o grupos en contextos personales, familiares y públicos. De acuerdo a lo mencionado, se pude decir que el gerente educativo mediante estas competencias facilita el querer, conocer e interactuar con otros, al entender cómo funcionan los mecanismos propios y los de los demás, es decir, son las referidas a las diferentes capacidades que hacen que las personas logren una buena interacción con los demás.

www.bdigital.ula.ve

Zeus y Skiffington (2000), hacen referencias a las competencias interpersonales y las capacidades que hacen que las personas logren una buena interrelación social con los demás. A su vez, suponen habilidades por parte de cada individuo (personales) e interpersonales, como también destrezas para expresar los propios sentimientos y emociones del modo adecuado y aceptando los sentimientos de los demás, posibilitando la colaboración en objetivos comunes.

Igualmente, Villa y Poblete (2007), manifiestan que las competencias interpersonales, suponen habilidades personales y de relación; se refieren a la capacidad, habilidad o destreza en expresar los propios sentimientos y emociones del modo más adecuado y aceptando los sentimientos de los demás, posibilitando la colaboración en objetivos comunes. Se relacionan con la habilidad para actuar con generosidad y comprensión hacia los demás, para lo cual es requisito previo conocerse a uno mismo. Estas destrezas implican capacidades de objetivación,

Reconocimiento

identificación e información de sentimientos y emociones propias y ajenas, que favorecen procesos de cooperación e interacción social.

Por su parte, Puggina y Paes da Silva, (2014), señalan que, la competencia interpersonal se puede definir como la capacidad de relacionarse efectivamente con otros, según sea apropiado para las necesidades de cada uno y los requisitos de la situación. Según estos autores, es un proceso que logra el objetivo de los comunicadores, asume un conocimiento básico de comunicación, conciencia verbal y no verbal en interacciones, claridad y objetividad, además de promover el autoconocimiento.

Finalmente, las competencias interpersonales, para la autora de esta investigación, implica capacidades de objetivación, identificación e información de sentimientos y emociones propias y ajenas, que favorecen a los procesos de cooperación e interacción social, así como también la transmisión de metas en forma clara y precisa, apoyo y motivación al equipo de trabajo, respeto y valoración del equipo de trabajo que genera un clima armónico y participativo.

Www.bdigital.ula.ve

Características de las Relaciones Interpersonales

Según Oliveros (2004), al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, compresión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas. En definitiva, se trata de valores que debe tener el individuo en su interacción con otros, como parte de las características que van a determinar la calidad de la relación.

De acuerdo con Cruz (2018), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (p, 25). Muchas veces, ya sea en forma pública o privada, se hace referencia a otras personas en términos poco constructivos, especialmente cuando ellas se encuentran ausentes. Siempre se ha creído que es una buena regla el referirse a

Reconocimiento

otras personas en los términos en que se quisiera que ellos se refiriesen a otros, en otras palabras, trata al otro como te gustaría ser tratado.

Gómez (2024), manifiesta que las características de las relaciones interpersonales vienen dadas en base a los siguientes valores:

- ✓ Confianza: Las personas se sienten seguras en la relación.
- ✓ Respeto mutuo: Se valoran y consideran las opiniones y necesidades de las personas involucradas.
- ✓ Comunicación efectiva: Se intercambian ideas y sentimientos de manera clara y sincera.
- ✓ Compromiso: Se desea invertir tiempo y esfuerzo en sostener la relación.
- ✓ Límites saludables: Se respetan los límites que establece cada persona.
- ✓ Disfrute: Se comparten momentos y actividades agradables.
- ✓ Aceptación de la diversidad: Se abre la mente y se convive con la diversidad.

Www.bdigital.ula.ve

Los docentes y el manejo de las relaciones interpersonales

Silveira (2014) manifiesta que las relaciones interpersonales entre dos o más docentes vienen a constituir el conjunto de interacciones eficaces para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones; menciona también, que estas relaciones son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento, y que se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos.

Estas interacciones son un buen medio de enriquecimiento personal, aprendizaje para un buen trato humano, y sirven de pautas para el comportamiento social y laboral, pues es una fuente ilimitada de novedades, información, y cambio de impresiones como de opiniones. Las buenas interrelaciones personales entre los educadores, favorece al establecimiento formativo donde uno de los beneficios primordiales es la comunicación que nos permite compartir con las demás personas nuestros pensamientos, creencias,

Reconocimiento

emociones e ideas que nos permite crecer y fortalecer como personas en nuestras relaciones interpersonales;

Durante su desempeño las reuniones entre los docentes para referirse a temas como: el progreso de los estudiantes, las técnicas utilizadas en la clase, su comportamiento, resultados de aprendizaje, entre otros, son quizás un aspecto fundamental para mejorar las buenas relaciones interpersonales entre ellos; también, es importante la periodicidad con la que éstos se reúnen para el tratamiento de estos y muchos más temas que se presentan en el día a día en los centros educativos.

El manejo de conflictos en las relaciones interpersonales

Al conflicto en las escuelas se le ha dado poca importancia dentro de la organización escolar; por esto, es necesario analizar clarificar las implicaciones de los conflictos dentro de los centros educativos, Jares (1990, pág. 108) define al conflicto como: "un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes".

www.bdigital.ula.ve

Es decir, el conflicto es un fenómeno que genera incompatibilidad entre personas o grupos. Los conflictos entre el personal docente en algunas etapas se tornan inevitable en una institución educativa pues al tener diferentes necesidades, expectativas, o quizás por proceder de diferentes culturas, los profesores "chocan" entre sí; a esto, se le puede agregar las situaciones anímicas y emocionales de cada maestro que les hacen actuar como personas conflictivas.

Muchas veces resulta evidente la existencia de profesores que tienen problemas, ya que han generado conflictos con muchas personas de la escuela, y es frecuente que muchos se refieran a ellos como personas intratables o demasiado complicadas. Pero no es tan difícil ver en ellos la ira, el resentimiento o el dolor que los lleva a actuar de esta manera. Hablar de su personalidad en estos términos lo único que logra es estimular más el conflicto.

Reconocimiento

Las características de personalidad en el manejo de conflictos pueden contribuir en un mejor manejo de estos; pues los individuos que poseen personalidades amables y sociables tienen más éxito en solución de problemas, pues prefieren situaciones amistosas en lugar de conductas violentas. Horowitz (2007), describe que la existencia de conflictos en una comunidad (escolar) es algo inevitable, ya que vivir en comunidad implica desacuerdos. Por eso la necesidad de resolver estos conflictos, para que el colectivo pueda progresar; pero, además, este proceso puede ser una buena oportunidad para el aprendizaje y el desarrollo social.

Los conflictos tienen relación con el estado de ánimo de las personas; la angustia puede interferir de manera negativa en los conflictos; razón por la cual, es necesario saber manejar las emociones para relacionar sentimientos de manera positiva en la posible solución. La cultura en el manejo de conflictos en un establecimiento educativo tiene relación también con los aspectos culturales, pues el comportamiento dependerá de sus costumbres y de su manera de vivir; además, de cómo manejar la paciencia, la información y llegar a acuerdos; pero, si se han desarrollado en culturas en donde la agresión y confrontamiento está al orden del día, los conflictos afloraran y el clima laboral de la escuela no será el mejor.

www.bdigital.ula.ve

Convivencia en el entorno educativo

Con respecto a la convivencia, es el estilo de la personalidad humana, donde está sujeta a parámetros como la libertad de expresión, la tolerancia y el respeto a los derechos humanos, de igual forma procede a enlazar amistad entre el conjunto social, en este caso en su campo laboral (Toalongo *et al*., 2018). Dentro de una coexistencia la equidad es un factor primordial, que garantiza el bienestar de una corporación que incluye a todos los participantes de esta.

Es necesario, que en todas las instituciones pedagógicas, los docentes se rijan bajo un código de conducta, en la que puntualice normas de comportamiento

Reconocimiento

profesional del personal y una disponibilidad para la resolución de conflictos ya sean estos los estudiantes, los padres de familia, autoridades o entre los mismos compañeros del gremio, con la finalidad de ayudar al personal docente a asumir sus obligaciones y responsabilidad para con la comunidad educativa, pero así mismo incluir que el empleado pueda también manifestar sus disconformidades, para ser atendidas y llegar a una mediación.

Para obtener una excelente convivencia, se necesitan personas influyentes de manera positiva, que encamine al grupo de docentes a respetarse uno con otros, a enseñarle con ejemplo sobre la empatía, y a alcanzar los objetivos trazados, y ese ser se lo conoce como líder (Salguero y García, 2017). Así mismo Gil (2015) menciona que es ventajoso convivir con personas que sean productivas, puesto que unifica el trabajo, optimizan el tiempo, y se trabaja en equipo, con el objetivo de generar calidad humana.

La Convivencia y la Conflictividad

Www.bdigital.ula.ve

La convivencia puede ser asumida como un hecho ideal en las relaciones sociales, que se expresa mediante la unidad y la armonía como un fin último de la vida en sociedad. En este sentido, la convivencia viene a ser entendida como un proceso de construcción colectiva que posibilita la vida en sociedad y por lo tanto constituye parte del proceso de humanización; siendo lo anterior asumido por Uribe (1994) en el siguiente relato: Si bien la convivencia es un valor ético, una virtud social, un deber ser, su contenido y su sentido van más allá de los enunciados y de las buenas intenciones; la convivencia es ante todo, una práctica social y política, una manera de ser y de estar en el mundo; una forma de relacionarse y de interactuar en la cotidianidad compleja y cambiante. Y una estrategia para construir un orden democrático.

Para Uribe (1994), la convivencia no es algo que se presenta espontáneamente como si fuese algo instintivo en los seres humanos, por el contrario, es algo que se construye, y se produce social y colectivamente.

Reconocimiento

Igualmente, Uribe menciona que no solo se requiere de la convicción de las personas, buenas razones y voluntad; sino también de condiciones sociales e institucionales mínimas, pues viene a resultar el fruto del acuerdo, el resultado de un consenso múltiple y de desarrollo; que no es permanente y fijo sino móvil y cambiante. El mismo esta sujeto a modificaciones periódicas de acuerdo con los retos y las demandas de las grandes y pequeñas transformaciones sociales (Uribe, 1994).

Por otro lado, la conflictividad como una condición humana, propicia en el sujeto la problematización de su ser con la configuración de su identidad, de su auto reconocimiento, con el reconocimiento del semejante, influyendo además el aspecto cultural y las posibilidades y limitantes que ofrece al sujeto en su vida en sociedad, condicionando desde sus costumbres, principios, normas y códigos.

Como la necesidad humana de convivir con seres semejantes puede ser asumida por los sujetos sociales de diferentes formas, esa co-dependencia humana puede adquirir diferentes matices que connotan una amplia gama de relaciones sociales dependiendo de las intencionalidades y las expresiones en las que estas se manifiestan (Montes, 2000). La forma de asumir estas diferentes relaciones que se establecen entre seres humanos es desde las “convivencias. Convivencias entendidas como las expresiones de la condición humana de vivir con otros, donde tanto las formas como los contenidos que allí transitan están influidos por las subjetividades (vivencias y aprendizajes en el convivir), las relaciones interpersonales (intereses en juego) y los contextos sociales (historias y estructuras normativas) (Montes, 2000; Delgado *et al.*, 2023).

Www.bdigital.ula.ve

Cada sujeto tiene sus formas de asumir, de canalizar y de resolver su conflictividad, de acuerdo, a subjetividades y aprendizajes particulares; es así, como mientras unos sujetos optan por la contravención y la infracción, tal vez para retaliar la sociedad y su reglamentación, otros la asumen canalizando su malestar en potencialidades para estudiar y trabajar, para vincularse socialmente y posibilitar procesos. A las expresiones de la conflictividad se les denomina

Reconocimiento

conflictos, entendidos como choque o confrontación de las personas por diferencias en sus intereses, deseos y valores.

Dependiendo de los elementos propiciadores de los conflictos y de las formas como las personas implicadas los asuman, esos conflictos poseen diferentes raíces, magnitudes y naturalezas; es la complejidad de las dinámicas y los procesos sociales, la que plantea la multiplicidad de los conflictos y con ello la necesidad de su comprensión para transformarlo en cambio y renovación de las relaciones sociales; es reconocer los conflictos como factores posibilitadores de desarrollo.

En el caso que ocupa esta investigación, los sujetos entre quienes se construyen las convivencias son los docentes, con su influencia en la institución escolar desde sus concepciones, percepciones, significados simbólicos, identidades y lógicas propias. Cada actor en tanto ocupa un lugar en la institución, lugar que le define un rol, tiene unas formas distintas de configurar las relaciones y de hacerle lectura a las convivencias escolares. En este sentido, emergen dos visiones que, aunque cada una tiene sus particularidades en finalidades, contenidos y metodología, se pueden presentar simultáneamente en la misma institución educativa, se hace referencia al aprendizaje colaborativo como estrategias para el manejo de conflictos, desarrollo de habilidades interpersonales que propicien la convivencia, la comunicación y armonía (Toalongo *et al*., 2018).

www.bdigital.ula.ve

Aprendizaje Colaborativo

Se define como un proceso social de construcción de conocimiento entre un grupo de individuos, en el que, a partir del trabajo conjunto y el establecimiento de metas comunes, se da una reciprocidad que fomenta que cada individuo aprende más de lo que aprendería por sí solo, fruto de la interacción de los integrantes del equipo. Son elementos básicos la interdependencia positiva, la interacción, la contribución individual y las habilidades personales y de grupo. Zañartu (2003) señala que en la historia de la humanidad el trabajar y aprender juntos es algo

Reconocimiento

bastamente difundido, pese a que recién a fines del siglo XX surge el concepto de aprendizaje colaborativo, transformándose en un tema de estudio en el que se ha teorizado bastante.

El constructivismo sociocultural ha servido como marco teórico para este enfoque del aprendizaje, el que afirma que todo aprendizaje es social y mediado. Driscoll y Vergara (1997), expresan que para que exista un verdadero aprendizaje colaborativo, no sólo se requiere trabajar juntos, sino que cooperar en el logro de una meta que no se puede lograr individualmente. Igualmente, Driscoll y Vergara (1997), señalan que son cinco los elementos que caracterizan el aprendizaje colaborativo:

1. Responsabilidad individual: todos los miembros son responsables de su desempeño individual dentro del grupo.

2. Interdependencia positiva: los miembros del grupo deben depender los unos de los otros para lograr la meta común.

3. Habilidades de colaboración: las habilidades necesarias para que el grupo funcione en forma efectiva, como el trabajo en equipo, liderazgo y solución de conflictos.

www.bdigital.ula.ve

4. Interacción promotora: los miembros del grupo interactúan para desarrollar relaciones interpersonales y establecer estrategias efectivas de aprendizaje.

5. Proceso de grupo: el grupo reflexiona en forma periódica y evalúa su funcionamiento, efectuando los cambios necesarios para incrementar su efectividad.

Por su parte Gros (2002) agrega que, en un proceso de aprendizaje colaborativo, las partes se comprometen a aprender algo juntos. Lo que debe ser aprendido sólo puede conseguirse si el trabajo del grupo es realizado en colaboración. Es el grupo el que decide cómo realizar la tarea, qué procedimientos adoptar, cómo dividir el trabajo, las tareas a realizar. La comunicación y la negociación son clave en este proceso. La principal diferencia entre la interacción colaborativa y aquella que es jerarquizada, reside en que el sujeto involucrado, no

Reconocimiento

impone su visión por el sólo hecho de tener autoridad, sino que el gran desafío es argumentar según su punto de vista, justificar, negociar e intentar convencer a sus pares.

Es preciso aclarar que la colaboración no es el mecanismo que causa el aprendizaje, sino que la interacción entre las personas genera actividades extras como las explicaciones, los desacuerdos que despiertan mecanismos cognitivos adicionales y la internalización y extracción del conocimiento, que son mecanismos a través de los cuales se aprende.

El aprendizaje en grupos colaborativos induce entre los integrantes del grupo, a través de la interacción, el desarrollo de relaciones interpersonales, estableciendo estrategias efectivas de aprendizaje. A su vez, esta interacción hace que se desarrollen y se fortalezcan las habilidades sociales, por esta razón es que algunos autores consideran al aprendizaje colaborativo como un ambiente de entrenamiento para las habilidades sociales. Estas habilidades son un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal expresado por sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas

www.bdigital.ula.ve

Base legales

Las bases legales que fundamentan el trabajo de esta investigación están contempladas en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), La Ley Orgánica de Educación (2009), el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000). En este sentido Arias (2012) establece “representa el basamento legal que sustenta la investigación mediante una jerarquía jurídica” (p.107).

Reconocimiento

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), señala algunos principios generales relacionados con la educación, que apoya el deber ser de ésta, al plantear que:

> **Art. 102:** La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal.

Lo anteriormente expuesto, implica que la educación integral, de calidad, gratuita y con igualdad de condiciones constituye un deber y un derecho social para el desarrollo de todas las personas. Por su parte, en la Ley Orgánica de Educación (2009, p.23), se establecen algunos principios específicos en cuanto al deber ser de la educación, al plantear que la educación tiene como finalidad:

www.bdigital.ula.ve

> **Art. 1.** La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios y valores rectores, derechos, garantías y deberes en educación, que asume el Estado como función indeclinable y de máximo interés, de acuerdo con los principios constitucionales y orientada por valores éticos humanistas para la trasformación social, así como las bases organizativas y de funcionamiento del Sistemas Educativo de la República Bolivariana de Venezuela.
> **Art.3.** La presente Ley establece como principios de la educación, la democracia participativa y protagónica, la responsabilidad social, la igualdad entre los ciudadanos……el respeto a la vida, el amor y la fraternidad, la convivencia armónica en el marco de la solidaridad…….

Por otra parte, en el artículo 6 del Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000) se establecen los deberes del personal docente, entre los que se señala:

Reconocimiento

> **Art. 1**. El presente Reglamento establece las normas y procedimientos que regulan el ejercicio de la Profesión Docente, relativos a ingreso, reingreso, retiro, traslados, promociones, ubicación, ascensos, estabilidad, remuneración, perfeccionamiento, profesionalización, licencias, jubilaciones y pensiones, vacaciones, previsión social, régimen disciplinario y demás aspectos relacionados con la prestación de servicios profesionales docentes.

El componente teórico presentado en este capítulo ha evidenciado la importancia fundamental de implementar estrategias comunicacionales efectivas para fortalecer las relaciones interpersonales entre los docentes de educación primaria. Estas estrategias no solo facilitan un ambiente laboral armónico y colaborativo, sino que también potencian el desarrollo profesional y emocional de los educadores, impactando positivamente en el clima institucional y, por ende, en la calidad del proceso educativo.

De este modo, promover una comunicación asertiva y relaciones basadas en el respeto, la solidaridad y la empatía se posiciona como un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad del colectivo docente y la comunidad educativa en general. Este marco conceptual servirá como base para el diseño y aplicación de las estrategias prácticas que se abordarán en los capítulos siguientes.

Www.bdigital.ula.ve

De igual manera, el componente teórico referido resume la importancia de la comunicación interpersonal para el colectivo docente, resaltando el impacto positivo tanto en el ámbito profesional como emocional, y plantea la transición a los capítulos siguientes donde se aplicarán estas estrategias, todo acorde con trabajos similares consultados.

Reconocimiento

Cuadro 1. Mapa de Operacionalización de Variables

Objetivo General: Proponer estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto", Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Identificar cuáles son las estrategias comunicacionales que utilizan los docentes para fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto", Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo	Estrategias comunicacionales	Estrategias	La asertividad y la escucha activa	1.2.3.4.5
			Comunicación bidireccional	6.7.8
			Resolución de conflictos	9.10.11
			Desarrollo personal y social	12.13.14
Describir cuáles son las competencias que permiten fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto", Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.	Relaciones Interpersonales	Competencias	Sana convivencia	15.16
			Empatía	17.18.19
			Trabajo en equipo	20.21.22
			Autocontrol	23.24
			Tolerancia	25.26
			Compromiso	27.28.29
Diseñar un conjunto de estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto", Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.				

Fuente: Castellanos 2025

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En este apartado capitular, el investigador para poder identificar los elementos relacionados con el objeto de estudio aplica una serie de métodos y técnicas con el propósito de que el proceso de investigación sea abordado desde cualquier tipo de paradigma. Por ello, el estudio se apoya en el paradigma empírico inductivo, bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, en esta oportunidad los datos son tomados directamente de la realidad y la verificación de los hechos observados y cuantificados para implementar estrategias comunicacionales que mejoren las relaciones interpersonales del personal docente de la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto.

Tipo de Investigación.

Www.bdigital.ula.ve

La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias para mejorar las relaciones interpersonales del personal docente de la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, definido por Bonilla y Rodríguez(2000), como: "…la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva" (p. 60). Sus instrumentos suelen recoger y analizar datos numéricos, los cuales también incluyen la medición sistemática para conocer algunos elementos de interés sobre la población que se está estudiando.

La investigación se corresponde al tipo descriptivo. Al respecto, Arias (2012), expresa que este tipo de investigación consiste en lo siguiente:

> La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

Reconocimiento

Diseño de la investigación

Con relación al diseño de investigación, el término diseño según Hernández *et al.* (2013), va enmarcado en un plan referido a dar respuestas e interrogantes realizadas en una investigación; señala que debe ser dirigido para alcanzar los objetivos en el estudio, brindándoles respuesta a las interrogantes planteadas.

Adicionalmente a esto señala que se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Es decir, ello corresponde al plan de acción que toma el investigador de acuerdo con el contexto de la investigación para que los resultados sean eficientes y eficaces al momento de generar el análisis.

De esta manera, la investigación igualmente estuvo apoyada en un estudio con diseño de campo, pues los datos se recogerán directamente de la realidad. La UPEL (2006), la define de la siguiente manera:

Www.bdigital.ula.ve

> Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (p.18).

A su vez, se considera de campo, ya que los datos se obtuvieron directamente de la población que es objeto de estudio. Para Hurtado (2002b, p. 230), este diseño en una investigación; “lleva como propósito describir un evento obteniendo los datos de fuentes vivas o directas, en su ambiente natural; es decir, en el contexto habitual al cual ellas pertenecen, sin introducir modificaciones de ningún tipo o dicho contexto”. Del mismo modo, lo confirma Arias (2012, p. 31), quien define la investigación de campo como: “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos”.

Reconocimiento

Población y Muestra

Arias (2012), define la población como: "…el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio" (p.81). Para el caso específico del presente estudio la población está conformada por un (01) directivo, trece (13) docentes, dos (02) administrativos, tres (03) obreros, cuatros (04) vigilantes y una (01) madre cocinera perteneciente a la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”.

Referente a la muestra Hernández *et al*. (2013), manifiestan que “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además que debe ser representativo de la población” (p. 173). Para el presente estudio la muestra será dividida intencionalmente por la investigadora, este muestreo presenta una clasificación de muestreo intencional.

www.bdigital.ula.ve

Según Arias (2012): “en este caso los elementos son escogidos con base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador”. Así se tiene que se tomó el total del personal de la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto y Barreto, los que en total suman 24 personas. En consecuencia, se toma de manera finita el 100% de la población que elabora en esta institución. Esto está respaldado por las opiniones de Arias (2012), que menciona que cuando se trata de una población pequeña y finita y que además resulta accesible estudiarla en su totalidad, no sería necesario obtener una muestra.

Reconocimiento

Cuadro 2. Caracterización de la población de estudio

Estado poblacional	Unidades	Muestra
Directivo	01	01
Docentes	13	13
Administrativos	02	02
Obreros	03	03
Vigilantes	04	04
Madre cocinera	01	01
Total		**24**

Fuente: Investigadora 2025

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Durante el desarrollo de la investigación resulta importante el proceso de obtención de la información, la cual permitió responder a las interrogantes de estudio y los objetivos definidos para tales efectos, Arias (2012), indica que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información, resultando importante que los datos generados de esta sean válidos y confiables, debiendo ser caracterizados por su pertinencia y coherencia con el hecho de estudio (p. 86).

www.bdigital.ula.ve

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica la encuesta y la observación directa. Al respecto, Hurtado (2002b) señala la encuesta “permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes, y las opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación” (p.155). Entendiéndose en lo particular, que la encuesta recoge datos más o menos limitados de un número relativamente de sujetos, mediante el cual se quiere averiguar algo, y obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para Tamayo (2007, p. 193), la observación directa “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”.

Como instrumento se empleó un cuestionario, que para Hurtado (2002b) “representa la herramienta con la cual se va a recoger y codificar la información” (p.153). De allí que, el cuestionario viene a constituir el instrumento generalizado

Reconocimiento

que se utiliza para recoger datos durante el desarrollo de un trabajo de investigación de campo.

Para efectos del estudio el cuestionario, se conformará a través de una escala de Likert, utilizada habitualmente para medir actitudes. Según Sánchez (2007), es un tipo de escala que: "…se basa en la creación de un conjunto de enunciados, sobre los cuales el entrevistado debe mostrar su nivel de acuerdo o desacuerdo" (p. 4). Este instrumento tiene una serie de ítems o preguntas con alternativas de respuestas policotómicas: Siempre (S), Casi Siempre (CS) Algunas Veces (AV), y Nunca (N).

Validez y confiabilidad

Una vez que se diseñe el instrumento de recolección de información, se hace necesario determinar su validez antes de su aplicación, lo que permite comprobar si el mismo puede evaluar efectivamente la variable que se pretende mediar. Valbuena (2003) la define como "Técnica que consiste en someter a evaluación por parte de un conjunto calificado de personas (expertos), elementos o etapas de un instrumento de recolección de datos, a los fines de obtener su opinión acerca de la validez, relevancia, factibilidad, coherencia." (p.17).

www.bdigital.ula.ve

Por su lado, Hernández *et al*. (2013), señalan que la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide; es decir, el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida (p. 159).

Dentro de este contexto se indica como la etapa de evaluación del instrumento se efectuó proporcionándoles a los expertos un instructivo, donde éstos podrán ejercer su opinión de manera imparcial, emitiendo sugerencias consideradas adecuadas, así que después de hacer entrega de los formatos de validación, los expertos hicieron una serie de sugerencias en cuanto a:

1. Redacción de los ítems.
2. Ajustar ítems según indicadores.

Reconocimiento

3. Ortografía.

4. Ajuste de la escala elegida.

De allí, que después de corregido y realizado el instrumento definitivo, este será aplicado a la población objeto de la presente investigación.

Para verificar la validez de construcción o contenidos del instrumento de recolección o cuestionario. Primeramente, pudo ser sometido al juicio de expertos de investigadores del Núcleo Universitario Rafael Rangel de la ULA, en Trujillo, quienes determinarán la coherencia y claridad de los ítems con respecto a las variables y objetivos de la investigación.

Pero considerando que el tamaño de la muestra es igual al tamaño de la población (24 unidades de análisis), la confiabilidad según opiniones de Hernández *et al*. (2013), toma un carácter teórico, ya que esas unidades son absolutamente identificables y los resultados pueden ser sometidos al derecho a réplica.

Www.bdigital.ula.ve

Confiabilidad del instrumento

Al respecto, Hernández *et al*. (2013), refieren que la confiabilidad es el grado en que la repetida aplicabilidad del instrumento al mismo grupo de sujetos produce iguales o muy similares resultados. Luego de la aplicación, se realizó la confiabilidad del instrumento, siendo esta obtenida por medio de la tabulación del Coeficiente de Alfa Cronbach, de consistencia interna.

Así, el Alfa de Cronbach, según Sabino (2006), es una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Este puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems (Alpha de Cronbach), el cual se aplicó una sola vez al instrumento o de las correlaciones de los ítems (Alpha de Cronbach estandarizado).

Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra. Siguiendo el orden de las ideas expuestas, según Hernández *et al.* (2013), la confiabilidad de un instrumento de medición se

Reconocimiento

puede establecer mediante distintas técnicas; en esta investigación, para determinar la confiabilidad, se empleó el coeficiente de Alfa-Cronbach cuya expresión expuesta por Chávez (2007), se reduce a la siguiente fórmula:

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right] \quad [1]$$

Dónde:

= S_i^2 : es la varianza del ítem

S_t^2 : = es la varianza de la suma de todos los ítems y

K = es el número de preguntas o ítems.

1 = es la constante

rtt = Coeficiente de Alfa-Cronbach

En ese sentido, el investigador se apoyó en la aplicación de Microsoft Office Excel versión 2010, para sustituir los elementos expuestos en la formula; en tal sentido, se obtendrá de la aplicación de la respectiva fórmula [1] para la determinación de la confiablidad.

www.bdigital.ula.ve

Cuadro 3. Valores de la confiabilidad

Rango	Confiabilidad	
0.53 a menos	Confiabilidad nula	
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja	
0.60 a 0.65	Confiable	
0.66 a 0.71	Muy confiable	
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad	**0.99 Excelente**
1	Confiabilidad perfecta	

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right]$$

Reconocimiento

	α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	**0,99**
$\sum_{i=1}^{k} S_i^2$:	k:	Número de ítems del instrumento	29
S_i^2:		Sumatoria de las varianzas de los ítems.	29,017
		Varianza total del instrumento.	710,160

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Señala Sierra (2008), que "una vez obtenida y recopilada la información se inicia de inmediato su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica e intangible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados" (p.27). Por ello, los datos que se recolecten deben ser codificados, clasificados y tabulados. De igual forma Hernández *et al*. (2013), definen el procesamiento y análisis de la información como "un procesamiento para clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática" (p.112).

www.bdigital.ula.ve

Lo que se refiere al proceso de ordenamiento y desglose de datos en sus partes con el fin de obtener respuestas a las preguntas obtenidas por parte del investigador, y una vez recopilada la información se procederá a su tabulación y análisis mediante procedimientos estadísticos descriptivos. En este sentido, se diseñaron cuadros estadísticos donde se presenta la frecuencia simple y porcentual de cada uno de los ítems del cuestionario.

Procedimiento de la investigación

A fin de dar cumplimiento con las exigencias establecidas por las autoridades del postgrado del Núcleo Universitario Rafael Rangel a continuación se describen cada uno de los pasos dados en la presente disertación para lograr el desarrollo de esta con el objetivo de implementar estrategias comunicacionales

Reconocimiento

que mejoren las relaciones interpersonales del personal docente de la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto.

1. Elección de las variables objeto de estudio con la consecuente formulación de los objetivos. Esto permitirá elaborar el planteamiento, formulación del problema, objetivos generales y específicos; además, tanto la justificación como la delimitación del estudio, buscando de esta manera plantear la situación considerada como el problema a analizar.
2. Búsqueda de información, material bibliográfico, mediante visita a las bibliotecas, librerías, suscripciones a fuentes electrónicas, entre otras indagaciones o disertaciones con similares variables a fin de compilar datos teóricos concernientes a la investigación.
3. Estructuración del contenido, según los fundamentos de investigación.

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

En este capítulo se presenta el análisis y discusión de los resultados correspondientes a la aplicación del cuestionario diseñado, el cual estuvo dirigido la población conformada por un (01) directivo, trece (13) docentes, dos (02) administrativos, tres (03) obreros, cuatros (04) vigilantes y una (01) madre cocinera. El propósito se centró en: Identificar cuáles son las estrategias comunicacionales que utilizan los docentes para fomentar las relaciones interpersonales y describir cuales son las competencias comunicacionales que permiten fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, parroquia Cruz Carrillo, municipio Trujillo, estado Trujillo.

En tal sentido, la información se presenta en cuadros que se vinculan con las variables de las Estrategias Comunicacionales y Relaciones Interpersonales y con sus respectivas dimensiones (Estrategias, Competencia) señaladas en la Operacionalización de las variables al final del Capítulo II. Una vez recolectada la información se procedió a realizar el análisis e interpretación de los datos, para lo cual se diseñaron cuadros de frecuencia simple y frecuencia porcentual para cada una de las dimensiones con sus respectivos indicadores de la investigación.

www.bdigital.ula.ve

Estrategias comunicacionales

De acuerdo con la información presentada en el Cuadro 4 con relación a Los indicadores de “*La asertividad y la escucha activa*”, de la dimensión Estrategias, en el caso del ítem 1 que plantea “Directivos y docentes acuerdan aspectos pedagógicos en apoyo a la planificación integrada en los equipos de trabajo”, el 54,16 % se ubicó en la alternativa de respuesta siempre, el 25% en la alternativa casi siempre y el 12,5% en la opción algunas veces. Esto significa que existe un adecuado proceso pedagógico que permite apoyar la planificación en los

Reconocimiento

equipos de trabajo. Capera (2023) menciona que es gran oportunidad reconocer que la planificación educativa desempeña un papel fundamental en la búsqueda de una educación de calidad, y con ello se proporciona una dirección coherente para el proceso educativo, permitiendo a los docentes organizar los contenidos, seleccionar los recursos apropiados y diseñar actividades relevantes.

Cuadro 4. Indicadores "La asertividad y la escucha activa"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Directivos y docentes acuerdan aspectos pedagógicos en apoyo a la planificación integrada en los equipos de trabajo	13	54,16	6	25	3	12,5	1	4,17	1	4,17
2. Los docentes comparten con sus compañeros de trabajo sus conocimientos por el bien común	10	41,67	9	37,50	4	16,66	1	4,17		
3. Promueves con tus compañeros un diálogo reflexivo en torno a temas curriculares	5	20,83	9	37,50	7	29,17	2	8,33	1	4,17
4. En la escuela se promueve una comunicación espontanea, y respetuosa entre directivos y docentes	10	41,67	4	16,66	9	37,50	1	4,17		
5. Directivos y docentes demuestran empatía ante los cambios de temperamento de los demás compañeros.	2	8,33	8	33,33	13	54,17			1	4,17

Fuente. Castellanos (2025)

www.bdigital.ula.ve

En el caso del ítems 3, el 37,50 % se ubica en la casi siempre, un 29,17 % algunas veces y un 20,83 % siempre; bajo esta apreciación un grupo importante de encuestados indican que se promueve el dialogo reflexivo en temas curriculares. Mata *et al*. (2022) opina que la promoción que el diálogo reflexivo en temas curriculares es fundamental porque desarrolla el pensamiento crítico,

Reconocimiento

fomenta la toma de decisiones informadas y mejora las habilidades colaborativas; similarmente permite a los educadores comprender diversas perspectivas, analizar las consecuencias de las acciones educativas y, en última instancia, transformar y enriquecer la práctica pedagógica y la experiencia de aprendizaje. El ítem 4 señala que, en la escuela, el 41,67% consideran que siempre y un 37,50% algunas veces se promueve comunicación espontánea y respetuosa entre directivos y docentes. Esto permite considerar que en la sede escolar objeto de estudio la comunicación se produce de manera natural existiendo el respeto oportuno tanto entre los directivos como los docentes.

En opinión de Vásquez (2019), promover una comunicación espontánea y respetuosa entre directivos y docentes es fundamental para crear un clima escolar positivo, fomentar la colaboración, mejorar la enseñanza y el aprendizaje, y fortalecer la comunidad educativa en general. Esta práctica, basada en la empatía, la escucha activa y el respeto mutuo, permite resolver conflictos de manera constructiva, motiva a los docentes y potencia el desarrollo profesional.

www.bdigital.ula.ve

Por su parte el ítems 5 determinó que el 54,17% consideran que algunas veces y un 33,33% casi siempre hay una empatía entre los demás compañeros; solo el 8,33% opinan que siempre hay empatía. Quizás deja de entre visto que escuela se trata de promover que exista la empatía ante los cambios de temperamento de los demás compañeros.

Vital *et al*. (2020) enfatiza que la empatía de directivos y docentes ante cambios de temperamento de sus compañeros es fundamental para un entorno laboral positivo, ya que fomenta la comprensión mutua, mejora la comunicación y la colaboración, y fortalece la salud mental y el bienestar general del personal; ya que esta habilidad ayuda a gestionar conflictos, a crear un ambiente de apoyo y a prevenir situaciones negativas, lo que se traduce en un ambiente de aprendizaje más solidario y en un mejor desarrollo profesional.

El análisis de las respuestas obtenidas en los indicadores de "*La asertividad y la escucha activa*", de la dimensión Estrategias, ítems 1, 2, 3, 4 y 5, indica la tendencia de que los docentes tienen una comunicación respetuosa, comparten

Reconocimiento

sus opiniones y conocimientos con los compañeros, participan en planes curriculares, muestran empatía ante los cambios temperamentales de sus otros compañeros, lo cual demuestra que estos elementos predominan en la comunicación que existe entre los directivos y los profesores en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto

Cuadro 5. Indicadores "Comunicación bidireccional"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6. Prestas atención a los comentarios de los compañeros, sin interrumpir y mostrando interés en los temas tratados	7	29,16	12	50	4	16,67	1	4,17		
7. Fomentas la participación activa en la realimentación de ideas con tus compañeros, para tratar diferentes temas educativos.	11	45,83	8	33,33	4	16,67	1	4,17		
8. Aportas ideas factibles para el logro de objetivos institucionales	14	58,33	9	37,50	1	4,17				

Www.bdigital.ula.ve

El Cuadro 5 muestra los indicadores concernientes a "*Comunicación bidireccional*". A partir de las respuestas expresadas referentes al ítem 6, el 50% se ubica en la alternativa casi siempre, mientras que un 29,15% en la opción siempre. Esto viene a indicar que un gran porcentaje de los encuestados consideran que en efecto si se presta la atención a los comentarios de los compañeros, así como interés en el tema que se esté tratando durante la conversación. Boqué *et al*. (2011) expresan que prestar atención sin interrumpir y mostrando interés es la base de la escucha activa, una habilidad de comunicación fundamental que mejora las relaciones interpersonales fomenta un ambiente de trabajo positivo, reduce malentendidos y conflictos, y ayuda a comprender mejor los sentimientos y perspectivas de los compañeros.

Reconocimiento

Al practicarla, se crea un espacio seguro de confianza y empatía, lo que permite tener conversaciones más profundas y significativas, y contribuye al éxito y la motivación del equipo.

El ítems 7, un 45,85% expresaron que siempre y el 33,33% manifestaron casi siempre. Este ítems hace referencia al fomento de la participación en la realimentación de ideas para tratar temas educativos, lo que demuestra por el importante porcentaje que para este particular si la debida participación de los docentes cuando se trata de hablar diferentes temas educativos.

Flores-Fernández y Riquelme (2022), señalan que fomentar la participación en la realimentación de ideas educativas, crea un ambiente seguro de confianza, implementa metodologías como la enseñanza entre pares y los seminarios socráticos, y utiliza preguntas abiertas para guiar las discusiones. Ofrece retroalimentación constructiva y específica, reconoce públicamente las ideas valiosas y usa formatos variados como discusiones grupales o comentarios escritos para evaluar y mejorar las contribuciones de los estudiantes.

www.bdigital.ula.ve

En el ítems 8, un 58,33% respondieron siempre, seguidos del 37,50 % que mencionaron casi siempre, cuando se les pregunto si se aportaban ideas factibles para alcanzar el logro de los objetivos que se proponen en la institución. Considerando este alto porcentaje de los encuestados se comprueba que en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto hay mecanismos que generan ideas para obtener los objetivos que se plantean.

Pérez (2017) expresa que aportar ideas factibles es fundamental para el éxito institucional, ya que permite a las organizaciones identificar e implementar soluciones viables, mejorar procesos, alcanzar objetivos estratégicos, y mantener una ventaja competitiva.

Al analizar las respuestas obtenidas en los indicadores de “Comunicación bidireccional”, ítems 6, 7 y 8, se aprecia considerablemente una tendencia favorable en los docentes para facilitarse el apoyo, la atención hacia sus otros compañeros, facilitar la participación y el aporte de ideas que sean factibles de alcanzar mediante ciertos objetivos que sean definidos en la sede objeto de

Reconocimiento

estudio. Estos elementos permiten que fluya la mejor comunicación entre los docentes de la sede educativa objeto de estudio.

Cuadro 6. Indicadores "Resolución de conflictos"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9. Promueves con tus compañeros una comunicación efectiva para abordar los conflictos surgidos en la institución educativa	7	29,16	10	41,67	4	16,67	3	12,5		
10. Actúas de acuerdo con los principios de la ética profesional docente para resolver conflictos con base en los reglamentos escolares.	6	25	12	50	3	12,5	2	8,33	1	4,17
11. Fomentas la resolución de dilemas prácticos y normativos de la vida escolar con base en las normas de convivencia escolar	10	41,67	8	33,33	3	12,5	3	12,5		

Www.bdigital.ula.ve

Fuente: Castellanos (2025)

A partir de las respuestas expresadas por los encuestados, en el Cuadro 6 muestra los indicadores "Resolución de conflictos" de la dimensión Estrategias, en el caso del ítem 9 se observa que un 41,67% de los encuestados se ubican en la alternativa casi siempre, un 29,16 % en la opción siempre y un 16,67% en la alternativa algunas veces; esto indica que se busca que los docentes tengan una comunicación efectiva que conlleve al abordaje de conflictos que puedan surgir en la sede educativa. Para Zepeda (2020) la comunicación efectiva para abordar conflictos crea entorno de seguridad y confianza, y establece un apoyo comunitario para la intervención temprana y el seguimiento de conflictos educativos.

Reconocimiento

En respuesta al ítems 10, el 50% de los encuestados se inclinaron por responder casi siempre y el 25% expresaron que siempre se actúa con principios de la ética profesional al momento de resolver situaciones con base a los reglamentos escolares. Este valor porcentual viene a reflejar que en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto se actúa de acuerdo con los principios éticos cuando se buscan la manera de resolver los problemas. Según Ramos y López (2019), actuar con ética profesional docente para resolver conflictos implica aplicar los principios de integridad, empatía, confidencialidad, y justicia, guiado por el reglamento escolar, actuando como mediador para promover el diálogo entre las partes involucradas y buscar un acuerdo en beneficio de todos.

En el ítems 11, un 41,67% de la muestra respondió hacia la alternativa siempre, un 33,33% se inclinan por la opción de respuesta casi siempre y el 12,5 % se ubica en algunas veces se fomenta la resolución de dilemas prácticos y normativos de la vida escolar enmarcados dentro de las normas de convivencia escolar. Por lo que queda evidenciado que la resolución de dilemas siempre se hace en torno a las normas de la mejor convivencia escolar.

www.bdigital.ula.ve

Cebrián (2019), menciona que la resolución de dilemas y normativos en la vida escolar implica fomentar el pensamiento crítico, el desarrollo de habilidades socioemocionales y la práctica de valores democráticos, mediante la identificación del problema y la búsqueda de soluciones consensuadas para fortalecer convivencia y formación de ciudadanos responsables.

El análisis de las respuestas obtenidas respecto a los indicadores de “Resolución de conflictos”, ítems 9, 10 y 11, se aprecia que, en la escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto, el personal docente promueve una comunicación efectiva, los docentes aplican principios éticos cuando se trata de resolver cualquier conflicto todo ello enmarcado dentro de las normas que rigen la sana convivencia escolar.

Reconocimiento

Cuadro 7. Indicadores "Desarrollo personal y social"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12. La institución te brinda oportunidades de formación para obtener un mejor desarrollo de tus actividades escolares	10	41,67	5	20,83	8	33,33	1	4,17		
13. En la institución se organiza la distribución de tareas para el cumplimiento de las metas en función de las competencias de los docentes.	5	20,33	11	45,83	7	29,27	1	4,17		
14. Fomentas la empatía con tus compañeros para mejorar las relaciones interpersonales.	6	25	14	58,33	3	12,5	1	4,17		

Fuente: Castellanos (2025)

Con relación a los indicadores de "*Desarrollo personal y social*", en el cuadro 7 se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario. En el caso del ítem 12, existió un 41, 67% que expresó que siempre en la institución se bridan oportunidades de formación; mientras que el 33,33% expreso que solo en algunas veces si se brinda oportunidades de formación que conlleve a un mejor desarrollo en las actividades escolares, igualmente esta opinión en un 20,83% casi siempre se brinda las oportunidades de formación.

Www.bdigital.ula.ve

En este sentido, Tocora y García (2018) expresan que Una institución educativa es vital que se aporten las herramientas y las oportunidades de formación que necesitan para un desarrollo integral, lo que se traduce en un mejor rendimiento escolar, adquisición de habilidades para la vida, fomento de valores, preparación para el futuro laboral y contribución a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

El ítems 13, un 45,83% de los encuestados considera que casi siempre el personal docente se organiza para la distribución de tareas para que puedan cumplirse las metas en función de sus competencias docentes.

Reconocimiento

El ítems 13, un 45,83% de los encuestados considera que casi siempre el personal docente se organiza para la distribución de tareas para que puedan cumplirse las metas en función de sus competencias docentes; otro 29,27% expresó que algunas veces se organiza esta distribución de tareas, y solo el 20,33% manifestó que siempre se procede a la distribución de las tareas para que se puedan cumplir la función de los docentes como tal.

Opinan Carriazo *et al*. (2020) que es una estrategia eficaz para mejorar el rendimiento educativo al organizar las fortalezas individuales con los objetivos de la institución, lo que potencia el desarrollo integral al garantizar que las actividades de aprendizaje sean gestionadas por quienes poseen las habilidades más adecuadas, fomentando un ambiente más dinámico y una asignación de responsabilidades más coherente y eficiente.

Al analizar las respuestas obtenidas del último indicador de la dimensión Estrategias "*Desarrollo personal y social*" y sus ítems 12, 13, y 14, en la sede educativa objeto de análisis permite que se brinden oportunidades de formación a los docentes; las metas que se proponen en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto se distribuyen de acuerdo a las competencias que tienen los docentes para que puedan cumplirse los cual tiene una ventaja porque esta se asignan a aquellos profesores que demuestren mejor aptitudes. Igualmente se aprecia entre el personal docente que procuran entender una comunicación efectiva, armoniosa y fluida que facilita la comunicación y hace que esta sea de alguna manera más llevadera.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Relaciones interpersonales

Cuadro 8. Indicadores "Sana convivencia"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15. La institución educativa cuenta con espacios reales de convivencia que les permita a los docentes expresar de manera abierta ideas y propuestas individuales	15	62,50	3	12,5	2	8,33	4	16,67		
16. Los docentes participan con entusiasmo en las coordinaciones para realizar actividades: pedagógicas y extracurriculares	13	54,16	9	37,5	1	4,17	1	4,17		

Fuente: Castellanos (2025)

Www.bdigital.ula.ve

El Cuadro 8 presenta la información obtenida de los indicadores de "*Sana convivencia*", de la dimensión Competencia. En el ítem 15, un 62,50% de los encuestados considera que en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto siempre se cuenta con espacios reales de convivencia donde los docentes pueden expresar ideas abiertas y propuestas individuales. Entendido desde esta perspectiva, el espacio se convierte en factor didáctico, puesto que permite ayudar a definir la situación de enseñanza-aprendizaje y permite crear un ambiente estimulante para el desarrollo de todas las capacidades del alumnado, así como favorecer la autonomía y motivación del equipo de docentes (Laorden y Pérez, 2002).

Las opiniones sobre el ítems 16, expresaron que el 54,16% consideran que siempre los docentes participan de manera entusiasta en las coordinaciones para realizar actividades pedagógicas o extracurriculares; un 37,5% expreso que casi siempre sucede esto.

Reconocimiento

Lo que viene a indicar que en la sede educativa objeto de estudio, el personal docente esta ciertamente comprometido con cada una de las actividades de indoles pedagógicas u otras que no propiamente implique el desempeño de las funciones educativas. En opinión de Krichesky y Murillo (2018), una participación entusiasta de los docentes genera un trabajo colaborativo, mejora la coherencia pedagógica, fomenta la innovación, fortalece el compromiso profesional, mejora el clima laboral. A

Al analizar las respuestas obtenidas de este primer indicador correspondiente a la dimensión Competencia "*Sana convivencia*" y sus ítems 15 y 16, se aprecia que en la institución educativa Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto se fomenta un ambiente donde los docentes se sienten cómodos para expresar ideas y propuestas, participando activamente en las coordinaciones de actividades pedagógicas y extracurriculares. Este ambiente propicia una convivencia positiva, donde se valora el diálogo y la colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Www.bdigital.ula.ve

Cuadro 9. Indicadores "Empatía"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17. Los docentes comprenden mejor a sus compañeros imaginando cómo se ven las cosas desde su punto de vista	4	16,66	12	50	6	25	1	4,17	1	4,17
18. Los docentes reconocen los logros y éxitos alcanzados por sus compañeros	15	62,5	4	16,67	4	16,67	1	4,17		
19. La función que desempeñan los docentes es valorada por los directivos y padres de familia	4	16,67	10	41,66	9	37,5	1	4,17		

Fuente: Castellanos (2025)

Reconocimiento

Como se evidencia en Cuadro 9 del indicador "*Empatía"*, en el ítem 17, el 50% de los encuestados se ubican en la opción casi siempre los docentes comprenden mejor a sus compañeros de trabajo imaginándose las cosas según su punto de vista, el 25% se sitúan en la alternativa algunas veces y el 16,66% expresa que siempre comprenden a los otros docentes desde su punto de vista. Esto permite analizan las realidades del entorno educativo, ya que los docentes perciben bajo su propio punto de vista, lo que los demás compañeros docentes pueden estar experimentando en su desempeño educativo.

Krichesky y Murillo (2018) afirman que la implicación principal de que los docentes comprendan mejor a sus compañeros es un fortalecimiento del colectivo docente, lo que resulta en una mejor colaboración y una acción pedagógica que beneficia directamente a los estudiantes.

En el ítem 18, el cual pregunta si los docentes reconocen los logros y éxitos alcanzados por sus compañeros, al observar las opciones de respuesta se tiene que un 62,5% se inclina hacia la alternativa siempre, y un 16,67% consideraron la alternativa casi siempre al igual que la opción algunas veces con el mismo porcentaje. En este caso hay un valioso reconocimiento cada vez que uno de los docentes alcanza una meta. Ciertamente en concordancia con Yan y Briscioli (2024), cuando los docentes reconocen los logros de sus compañeros, se fomenta un ambiente de trabajo positivo, mejora el rendimiento y la motivación, y fortalece el desarrollo profesional y la identidad laboral dentro de la institución educativa.

Www.bdigital.ula.ve

Por su parte el ítem 19, la función desempeñada por los docentes es valorada por los directivos y padres, un 41,66% opinó que casi siempre esto sucede tal cual, un 37,50% solo algunas veces, y solo el 16,67% consideran que siempre los directivos y padres valoran la función de los docentes. Mencionan Gómez *et al*. (2019) que la valoración de los docentes por parte directivos y padres de familia se logra reconociendo el rol del educador como un mediador del conocimiento, un guía en el desarrollo integral del estudiante, un articulador entre la escuela y la comunidad, y un fomenta de la participación familiar. Esto implica

Reconocimiento

que su función va más allá de la mera transmisión de información, abarcando la formación de valores, habilidades, la conexión emocional con los estudiantes y la creación de ambientes de aprendizaje seguros y estimulantes.

Al analizar las respuestas obtenidas en este indicador "*Empatía*" y sus tres ítems (17, 18 y 19), se aprecia que en la institución educativa Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto destacan tres aspectos importantes en la labor docente: comprensión, reconocimiento y valoración. Los docentes demuestran comprensión hacia sus colegas al ponerse en su lugar, reconocen los logros individuales y su función es apreciada por directivos y padres

Cuadro 10. Indicadores "Trabajo en equipo"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
20. Los docentes se concentran y cooperan para obtener los mejores resultados en la institución educativa	14	58,33	6	25	3	12,5	1	4,17		
21. Los docentes comparten sus habilidades ayudando a sus compañeros a lograr objetivos comunes institucionales	11	45,83	9	37,5	3	12,5	1	4,17		
22. Se organizan los horarios de trabajo del personal para optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales	9	37,5	8	33,33	5	20,83	1	4,17	1	4,17

Fuente: Castellanos (2025)

En cuanto al indicador "*Trabajo en equipo",* las respuestas se presentan en el cuadro 10. El ítems 20, se observa que un 58,33% de los encuestados se ubican en la alternativa siempre y un 25 % en la opción casi siempre; esto indica que existe factibilidad educativa para la propuesta. Al observar los porcentajes en cada alternativa de respuesta se puede asumir que la cooperación entre profesores fomenta un ambiente de trabajo que mejora la práctica docente para el éxito de una institución educativa.

www.bdigital.ula.ve
Reconocimiento

Al respecto, Krichesky y Murillo (2018) opinan que la cooperación entre docentes genera múltiples ventajas, incluyendo la mejora de las prácticas pedagógicas mediante el intercambio de conocimientos y la coordinación de acciones; el fortalecimiento de un clima institucional positivo, con mayor compromiso profesional y menor estrés al compartir cargas; la búsqueda de soluciones innovadoras y más efectivas a los problemas educativos.

Referente al ítem 21 manifestó que un 45,83% se inclinó a que siempre los docentes comparten sus habilidades ayudando a sus compañeros a lograr objetivos comunes institucionales, un 37,7 % creen que casi siempre y un 12,5% se manifestaron en algunas veces. En efecto este indicador refleja que hay un consenso en el intercambio de habilidades entre los docentes lo que sería fundamental para lograr objetivos comunes en la sede educativa objeto de estudio. Tafur *et al.* (2021) respaldan el hecho de sí, los docentes comparten sus habilidades, fortalece los equipos de trabajo al permitirles intercambiar experiencias, reflexionar sobre prácticas pedagógicas, apoyarse mutuamente ante desafíos y potenciar la calidad educativa de la institución al lograr los objetivos institucionales comunes.

www.bdigital.ula.ve

Ahora bien, en el caso del ítem 22 cuando se les pregunto a los entrevistados sobre la organización de los horarios de trabajo del personal para optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales se tiene que 37,5% expresaron que siempre se organizan, un 33,33% manifestaron que casi siempre y el 20,83% señaló que algunas veces siempre. Al observar los porcentajes en cada alternativa de respuestas al ítems 22, se puede asumir que hay una planificación de los horarios laborales que conlleven al cumplimiento de las metas educativas. Monroy (2023) describe ventajas cuando se organizan horarios de trabajo para cumplir con los objetivos institucionales: mejora la eficiencia, reduce conflictos y absentismo al aumentar la equidad y satisfacción de los docentes, y permite una mejor planificación educativa

Reconocimiento

Analizando las respuestas emitidas por los encuestados en el indicador "*Trabajo en equipo*" y sus ítems 20, 21 y 22, la tendencia porcentual más significativa se ubica en las alternativas siempre y casi siempre, resultados que revelan que en el proceso de comunicación desarrollado en la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto, la cooperación y organización entre docentes son esenciales para el éxito, y los profesores comparten sus conocimientos y habilidades para alcanzar objetivos comunes, optimizando el trabajo y mejorando el rendimiento general. Esta combinación de colaboración, objetivos compartidos y una organización eficiente se traduce en mejores resultados educativos, tanto para los estudiantes como para la institución en su conjunto.

Cuadro 11. Indicadores "Autocontrol"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
23. Los docentes están preparados para el control de sus emociones y actitudes ante situaciones adversas	2	8,33	12	50	6	25	4	16,67		
24. Los docentes se sienten cómodos y libres de expresar sus ideas y pensamientos.	7	29,16	12	50	3	12,5	1	4,17	1	4,17

Fuente: Castellanos (2025)

www.bdigital.ula.ve

Por su parte con relación al indicador "*Autocontrol*", las respuestas se aprecian en el cuadro 11. En el ítem 23, que pregunta si los docentes están preparados para el control de sus emociones y actitudes ante situaciones adversas, el 50% de las opciones se inclinaron a la opción casi siempre, el 25% a algunas veces, y el 16,675 a casi nunca. Esto deja ver ciertas debilidades de los docentes cuando tiene que controlar sus emociones y las actitudes que deben mantener ante las situaciones desfavorables. Pero Hewitt-Ramírez *et al*. (2023) afirman que cuando los educadores con una mayor capacidad para identificar, comprender, regular y pensar en las emociones tienen más recursos para formar

Reconocimiento

estudiantes que se encuentren más preparados emocionalmente y para afrontar mejor los eventos estresantes en el contexto educativo.

Por otro lado, en el ítem 24 que refería si los docentes se sienten cómodos y libres de expresar sus ideas y pensamientos, la opción más seleccionada mostró la misma tendencia que el ítem anterior, al ser seleccionada casi siempre con el 50% de los encuestados, un 29,16 se manifestaron respondiendo que siempre y un 12,5% indicaron que solo algunas veces. Pero contrario a lo anterior, este ítem parece indicar fortalezas, ya que los docentes muestran libertad de emitir sus propias ideas y pensamientos, sin que ello pueda acarrear ciertas represalias. Sánchez *et al*. (2024) manifiestan, que cuando los docentes se sienten cómodos y libres de expresar sus ideas, se crea un ambiente de aprendizaje enriquecedor y seguro que beneficia tanto a ellos como a los estudiantes.

El análisis de los ítems 23 y 24 concernientes al indicador "*Autocontrol*", se genera una pequeña incertidumbre porque no siempre los docentes controlan sus emociones, siendo fundamental que los docentes estén preparados mental y psicológicamente para que puedan controlar de sus emociones y actitudes, especialmente en situaciones adversas.

www.bdigital.ula.ve

En contraposición, los docentes manifiestan sentirte cómodos porque pueden expresar de manera libre sus ideas y pensamientos en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto. Es por ello por lo que la cualquier situación emocional de los docentes y su capacidad para crear un ambiente de aprendizaje donde se fomente la libre expresión pueden ser elementos altamente positivos para un proceso educativo exitoso.

Reconocimiento

Cuadro 12. Indicadores "Tolerancia"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
25. Directivos y docentes comparten ideas que contribuyen a mejoras en los procesos institucionales	8	33,33	12	50	3	12,5	1	4,17	1	4,17
26. Los directivos motivan a los docentes en los proyectos generados desde las diferentes áreas académicas.	2	8,33	11	45,84	8	33,33	2	8,33	1	4,17

Fuente: Castellanos (2025)

La información suministrada por el indicador "*Tolerancia*", se indica en el cuadro 12. Las respuestas obtenidas en el ítem 25, evidencio que 50% considera que casi siempre los directivos y docentes comparten ideas que contribuyen a mejoras en los procesos institucionales, por su parte 33,33% de ellos respectivamente, consideran que esto sucede siempre y un 12,5% opinaron que algunas veces. Krichesky y Murillo (2018), mencionan que la colaboración entre directivos y docentes fomenta un aprendizaje continuo, potencia la creatividad, organiza las estrategias pedagógicas, mejora el clima laboral al reducir el estrés y el aislamiento, y resulta en una mayor calidad educativa al lograr objetivos comunes de manera más efectiva.

www.bdigital.ula.ve

Respecto a las opiniones emitidas del ítem 26, 45,84% expresaron que casi siempre, un 33,33% respondieron que algunas veces y se obtuvo un 8,33% para las opciones siempre y casi nunca. De esta manera, al menos deja ver que puede haber ocasiones donde los directivos motivan a los docentes sobre los proyectos generados desde las diferentes áreas académicas. Yaranga *et al*. (2023) menciona la importancia de que los directivos motiven a sus docentes mediante un liderazgo que fomente un ambiente de apoyo, reconocimiento y colaboración, promoviendo la participación, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y brindando un diálogo abierto y respetuoso para que los docentes se sientan valorados y comprometidos con la institución.

Reconocimiento

Al analizar lo referente al indicador sobre "*Tolerancia*", conformada por los ítems 25 y 26, respectivamente, permite inferir que la colaboración entre directivos y docentes es esencial para un desarrollo institucional; ya que cuando los directivos impulsan la participación de los docentes en proyectos, fomentan el buen funcionamiento de cualquier institución educativa. Además, al darse una motivación por parte del personal directivo hacia los proyectos, se crea un ambiente propicio en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto.

Cuadro 13. Indicadores "Compromiso"

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
27. El personal, disfruta de trabajar en la institución que contribuye en el logro de los objetivos de la misma.	9	37,5	12	50	2	8,33	1	4,17		
28. Los directivos promueven en consejo técnico, la reflexión y el compromiso sobre la práctica pedagógica e institucional del personal.	8	33,33	10	41,67	5	20,83	1	4,17		
29. Se promueve la cooperación entre docentes para mejorar el desempeño del trabajo en la institución educativa.	8	33,33	11	45,84	2	8,33	2	8,33	1	*4,17*

Fuente: Castellanos (2025)

www.bdigital.ula.ve

El cuadro 13 muestra los resultados obtenidos en el último de los indicadores de la dimensión Competencia "Compromiso", evaluada mediante los indicadores 27, 28 y 29. En el primero de ellos preguntaba si el personal disfruta de trabajar en la institución que contribuye en el logro de los objetivos de esta, la cual obtuvo la mayor respuesta con un 50% que se manifestaron mediante la opción casi siempre, un 37,5% opinaron que siempre y un 8,33% que algunas veces. Como puede apreciarse el personal suele disfrutar de su trabajo porque

Reconocimiento

consideran que este puede contribuir con cualquier logro que se emanen dentro de la institución educativa objeto de estudio.

Krichesky y Murillo (2018) describen que cuando los docentes disfrutan trabajar, contribuye al logro de sus objetivos institucionales, ya que un entorno colaborativo fortalece la satisfacción laboral y la motivación docente, además de mejorar la calidad educativa en beneficio de los estudiantes.

El ítem 28 exhibió que un 41,67% similarmente se orientaron a la opción de casi siempre, mientras que el 33,33% expresaron que siempre y el 20,83% se inclinaron a algunas veces, al referirse si los directivos promovían la reflexión y compromiso sobre la práctica pedagógica. Esto es fundamental para darle valor moral sobre la práctica educativa por parte del personal docente. Angels (2021) apunta a que promover la reflexión y el compromiso pedagógico tiene como implicaciones la mejora continua de la enseñanza y el aprendizaje, el desarrollo profesional de los docentes, la creación de una identidad profesional sólida, el fomento del trabajo colaborativo y la innovación educativa en la institución.

www.bdigital.ula.ve

Finalmente, el ítems 29 indicó la misma tendencia de los dos ítems que lo precedieron, al indicar que el 45,84% se pronunciaron mediante la respuesta casi siempre, el 33,33% en la alternativa siempre y 8,33% expresaron sus opiniones tanto en las respuestas algunas veces y casi nunca. De esta manera podemos apreciar que la cooperación puede ser vista como una forma de mejorar el desempeño laboral de los docentes. Refieren Krichesky y Murillo (2028), el rol de promover la cooperación entre docentes sirve de catalizador para el intercambio de ideas, estrategias y recursos, impulsando así la innovación pedagógica, el desarrollo profesional continuo y la mejora de la calidad educativa para los estudiantes.

El análisis del último de los indicadores de la dimensión Competencia “Compromiso” y sus ítems 27, 28 y 29 viene a reflejar que, en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto, el docente personal ciertamente disfruta trabajando en una institución donde siente que su labor puede contribuir al logro de los objetivos.

Reconocimiento

En este mismo orden de ideas, la información refleja que los directivos fomentan la reflexión y el compromiso con la práctica pedagógica e institucional a través del consejo técnico, y además de ello, se promueve la colaboración entre docentes para mejorar el desempeño laboral dentro de la institución educativa objeto de estudio.

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Mediante el proceso de la investigación que se llevó a cabo en el trabajo de investigación titulado "*Estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de educación primaria"* se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Con relación al objetivo específico: Identificar cuáles son las estrategias comunicacionales que utilizan los docentes para fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto", Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo, se pudo evidenciar que existen condiciones que hacen indicar que los docentes muestran una comunicación ciertamente respetuosa que se manifiesta en el respeto de las opiniones, conocimientos, apoyo y compartir hacia sus compañeros a la hora de elaborar planes, lo que facilita la participación e ideas que puedan ser factibles de realizar mediante ciertos objetivos por parte de los docentes de la sede educativa; siempre con criterios éticos cuando se trata de resolver situaciones conflictivas, todo ello enmarcado dentro de las normas que rigen la sana convivencia escolar.

Www.bdigital.ula.ve

Igualmente, se puede apreciar que, en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto, a los docentes se les brindan oportunidades de formación, buscando con ello que se establezcan metas institucionales y que puedan desempeñar aquellas aptitudes y competencias que poseen los docentes, procurando en todos los casos que se emane un proceso armonioso que facilita todo proceso de comunicación.

Con relación con el objetivo específico dos que señala: Describir cuales son las estrategias comunicacionales que permiten fomentar las relaciones

Reconocimiento

interpersonales en la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo. Al analizar los resultados obtenidos se puede concluir que los docentes pueden expresar sus ideas mediante el desarrollo de diferentes actividades, tanto pedagógicas como extracurriculares, las que se ven favorecidas mediante tres aspectos empáticos importantes como la comprensión, reconocimiento y valoración tanto por los directivos y padres. Aunque también se evidencio que los docentes no siempre logran controlar sus emociones; pero a peso de ello se sienten cómodos porque existen condiciones para expresarse libremente, como elemento positivo para un proceso educativo exitoso.

Por otro lado, el análisis de los resultados también conlleva a mencionar que los directivos facilitan que los docentes participen en diferentes proyectos y que repercutan en un buen funcionamiento de la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto, ya que adicionalmente a esto también hay evidencia que reflejaron que el personal docente disfruta de sus trabajo, procurando hacer la mejor contribución en el logro de los objetivos, aunque en algunas ocasiones se debe a que los directivos fomentan la colaboración y el compromiso docente para un mejor desempeño laboral.

www.bdigital.ula.ve

Ahora bien, referente al objetivo específico tres que expresa textualmente: Diseñar un conjunto de estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto”, Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo. Se concluye que existen la factibilidad educativa, técnica e institucionales puesto que se cuenta con el espacio físico, el talento humano y los recursos materiales para desarrollar las estrategias comunicacionales que mejoren las relaciones interpersonales entre los docentes de la institución educativa.

Reconocimiento

RECOMENDACIONES

Una vez presentados los resultados y las conclusiones que se derivan de los mismos, se proponen algunas recomendaciones, esperando que puedan ser de utilidad, tanto para la institución como para futuras investigaciones.

- ✓ Tomar en cuenta las relaciones interpersonales como una herramienta esencial para mejorar el entorno educativo desarrollado en la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto.
- ✓ Crear estrategias pedagógicas basadas en una comunicación que permita contribuir con las relaciones interpersonales entre los docentes, desarrollando así actividades en la institución que puedan relacionarse con las prioridades y necesidades de los docentes e institución.
- ✓ Diseñar, planificar, ejecutar y evaluar programas, talleres, convivencias y charlas acerca de la importancia de las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional, con el fin de promover en los docentes de la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto cambios de actitud y conductas, que fortalezcan a un óptimo entorno educativo.
- ✓ Promover actividades que posibiliten la liberación de emociones, conflictos, diferencias entre los docentes y directivos, y así solventar situaciones indeseables y mejorar el clima organizacional de la institución.
- ✓ Promover la participación del personal directivo de la Escuela Profesor Gonzalo Ramon Barreto Barreto en actividades sobre carteleras informativas y divulgativas en cuanto al ordenamiento legal que regula las relaciones interpersonales y las normas de convivencia, con la finalidad de optimizar el clima organizacional del plantel educativo.

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

CAPITULO VI

PROPUESTA

Estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en los Docentes de Primaria. Caso: Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto” parroquia Cruz Carrillo municipio Trujillo estado Trujillo

Presentación

La presente propuesta sobre estrategias de comunicación para fomentar las relaciones interpersonales busca inculcar en el personal docente que labora en la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales, además de orientarlos en los criterios proactivos que consoliden los valores sobre el respecto, tolerancia, amistad, solidaridad y colaboración por medio de una serie de talleres de formación, los que estarán dirigidos en consolidar los conocimientos del personal que ahí labora, y de manera similar lo referente a su desempeño en el proceso de docencia.

Www.bdigital.ula.ve

Desde este punto de vista, López *et al*. (2014) han definido las relaciones interpersonales “contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de una actividad” (p. 52); dicho de otra forma, son las interacciones individuales y colectivas que generan impacto a nivel social, identificando a cada ente como elemento importante para lograr progreso corporativo.

Ahora bien, partiendo de estas premisas, se debe destacar la importancia que tiene la comunicación en las instituciones educativas como elemento esencial para el correcto funcionamiento de las relaciones interpersonales entre todo el personal. La comunicación se constituye entonces en un elemento primordial para que el personal docente pueda optimizar el ambiente escolar y las relaciones interpersonales entre todos los actores educativos. En concordancia a López *et al*. (2014), es fundamental el estudio de las relaciones interpersonales como

Reconocimiento

herramienta que proporciona aportes significativos, en la medida que se aplican en el contexto educativo, para enfrentar las diversas situaciones que se presentan en la cotidianidad escolar y mejorar el ambiente laboral que se desarrolla entre los profesores.

La línea de investigación que enmarca esta propuesta corresponde al clima escolar en instituciones educativas de la Maestría en Gerencia de la Educación de la Universidad de Los Andes; siendo actualmente de suma importancia en las instituciones educativas tener mejores relaciones interpersonales, para facilitar la consecución de las metas y objetivos que persiguen. Siendo así las relaciones interpersonales de acuerdo con Toalongo y Cabezas (2020) son el compuesto de interacciones que manifiestan las personas entre sí.

Justificación

www.bdigital.ula.ve

Toda institución educativa es un espacio primordial para el desarrollo integral de los estudiantes y el crecimiento profesional del personal educativo que en ella laboran. En este contexto aplicar estrategias de comunicación para fomentar las relaciones interpersonales pueden resultar favorables, ya que se ha detectado en estudios e investigaciones realizadas en el que destacan las relaciones interpersonales en los docentes.

Por ejemplo, el desarrollado por Labrador (2016) con el objetivo de proponer estrategias de comunicación para la mejora de las relaciones interpersonales en el colectivo docente, caso: Unidad Educativa Nacional San Pedro del Rio, ubicada en el municipio Ayacucho, Estado Táchira. Esta autora estudio la comunicación desde las dimensiones correspondientes a elementos de la comunicación y barreras de la comunicación.

Por lo que la propuesta del trabajo de investigación "Estrategias comunicacionales para fomentar las relaciones interpersonales en los Docentes de Primaria. Caso: Escuela Profesor “Gonzalo Ramón Barreto Barreto” parroquia Cruz Carrillo municipio Trujillo estado Trujillo”, se justifica por la relevancia ya que

Reconocimiento

se aborda un tema elemental para la convivencia y el ambiente laboral en instituciones educativas. Esta tiene su razón en los resultados derivados de la investigación en donde se evidenciaron diferentes elementos que pueden afectan las relaciones interpersonales entre los docentes.

Similarmente el trabajo se justifica teóricamente por distintas teorías entre las cuales destacan la Teoría de las Relaciones Humanas y la Teoría de Vygotsky que desde el punto de vista de la investigación permiten direccionar la investigación. La primera considera una organización como un grupo de personas que propicia confianza, considera la dinámica grupal e interpersonal, delega autoridad, prioriza a las personas y las relaciones que se generan entre ellas; y la segunda, considera que la comunicación y las relaciones interpersonales dan lugar a la adquisición de ideas, conocimientos, actitudes y valores.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Www.bdigital.ula.ve

Proponer estrategias de comunicación que mejoren las relaciones interpersonales en el personal docente, caso: Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto.

Objetivos Específicos

- ✓ Sensibilizar los docentes sobre la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales entre los docentes.
- ✓ Proporcionar estrategias que fomenten las relaciones interpersonales en el personal docente.
- ✓ Facilitar información sobre el liderazgo, la gerencia educativa e inteligencia emocional como elementos fundamentales para favorecer la comunicación y las relaciones interpersonales en el ámbito escolar.

Reconocimiento

Factibilidad de la propuesta

La propuesta tiene su factibilidad basada en diferentes aspectos; sin que existan impedimentos para ser aplicada con miras a mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación entre los docentes de la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto, cuando mucho es la disposición de los docentes para su aplicación. A continuación, se detalla cada tipo de factibilidad:

Primeramente, la *factibilidad institucional*, ya que la propuesta contribuirá con la Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto optimizando la comunicación y las relaciones interpersonales entre el personal docentes, quedando demostrada desde el momento en que se dio la apertura para efectuar el estudio correspondiente, y esto se debe a que ya se ha identificado la importancia que tiene mejora el proceso de comunicación y las relaciones interpersonales.

La *factibilidad económica*, es posible la puesta en práctica de esta; ya que en este caso no se requiere de materiales y recursos accesibles, los mismos que permitirán realizar un trabajo enmarcado en el proceso de la comunicación en la institución educativa.

www.bdigital.ula.ve

La *factibilidad técnica*, al no requerirse ningún elemento técnico para la aplicación de las estrategias de comunicación, esto se debe a que es un trabajo que fomentará las relaciones interpersonales. Tampoco se requerirán efectuar cambios estructurales ni funcionales, por ende, se pueden implementar cada una de las acciones que en lo posterior se detallan en la parte concerniente a descripción de la propuesta.

En *recursos humanos,* la factibilidad de la propuesta a desarrollar viene dada por el recurso humano requerido, en este caso los docentes que laboran en la sede escolar objeto de la presente investigación.

Reconocimiento

Desarrollo de la propuesta

La propuesta será desarrollada mediante sesiones de trabajo a través de talleres comunicativos en donde, expertos en comunicación y relaciones interpersonales específicamente, darán a conocer la importancia de estos para el óptimo desempeño de los miembros que la integran. Cada uno contiene una dinámica de inicio y una de cierre, con la finalidad de motivar e integrar a los docentes, fortaleciendo así el proceso comunicacional y las relaciones interpersonales para que, de esta manera, se promueva la interacción y el empleo de una la comunicación asertiva que facilite la participación de todos los docentes logrando el desarrollo de las actividades en beneficio de la problemática detectada en el diagnóstico de la investigación realizada.

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Taller 1. Importancia de la comunicación en el plantel educativo.

Objetivo general: Proponer estrategias de comunicación que mejoren las relaciones interpersonales en el personal docente, caso: Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto.			
Duración: 4 horas			
Objetivo específico	**Contenido**	**Estrategias metodológicas**	**Recursos**
Sensibilizar los docentes sobre la importancia de la comunicación en el plantel educativo	• Definir la comunicación. • Distinguir los tipos de comunicación más empleados en la institución. • Reconocer las barreras de comunicación que afectan las relaciones interpersonales. • Importancia de las comunicaciones en los centros educativos	• Dinámica de inicio "El teléfono descompuesto". • Exposición y desarrollo del contenido. • Intervenciones de los participantes acerca de las barreras comunicacionales en las interacciones con sus semejantes. • El facilitador con la ayuda de los participantes establecerá la importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales. • Dinámica de cierre "Las buenas noticias comunicadas"	1) Humanos: • Moderador • Facilitador en Relaciones Humanas y Comunicación. • Docentes 2) Materiales: • Proyector multimedia. • Láminas de papel bond. • Marcadores

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Taller 2. Estrategias para fomentar las relaciones interpersonales.

Objetivo general: Proponer estrategias de comunicación que mejoren las relaciones interpersonales en el personal docente, caso: Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto.			
Duración: 4 horas			
Objetivo específico	**Contenido**	**Estrategias metodológicas**	**Recursos**
Proporcionar estrategias que fomenten las relaciones interpersonales en el personal docente.	• Definir relaciones interpersonales. • Analizar los elementos para que existan buenas relaciones interpersonales. • Identificar las acciones para establecer buenas relaciones interpersonales en la sede escolar.	• Dinámica de inicio "Dinámica de las Similitudes". • Presentación de información relacionada con los elementos claves de las relaciones interpersonales en el contexto educativo. • Identificar los pasos para mantener relaciones interpersonales • Jornada en grupo sobre la comunicación y las relaciones interpersonales: Empatía, espontaneidad. respeto y confianza, manejo de las emociones. • Síntesis de lo discutido en grupo. • Dinámica de cierre "Bola preguntona"	1) Humanos: • Moderador • Facilitador en estrategia para las relaciones interpersonales. • Docentes 2) Materiales: • Proyector multimedia. • Láminas de papel bond. • Marcadores

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Taller 3. Liderazgo, gerencia educativa e inteligencia emocional en las comunicaciones y las relaciones interpersonales.

Objetivo general: Proponer estrategias de comunicación que mejoren las relaciones interpersonales en el personal docente, caso: Escuela Profesor Gonzalo Ramón Barreto Barreto.			
Duración: 6 horas			
Objetivo específico	**Contenido**	**Estrategias metodológicas**	**Recursos**
Liderazgo, gerencia educativa e inteligencia emocional en la comunicaciones y las relaciones interpersonales	• Definir el liderazgo y la gerencia para fortalecer el desempeño del gerente educativo. • La inteligencia emocional y su relación con las relaciones interpersonales.	• Dinámica de inicio "Rueda de las emociones". • Exposición sobre la influencia de estos tres elementos y su relación con las relaciones interpersonales. • Proyección del video "Inteligencia emocional: Daniel Goleman" • Reflexiones sobre el video presentado. • Presentar una situación donde se debe hacer uso de una de las estrategias analizada • Dinámica de cierre "Tarjeta de emociones"	1) Humanos: • Moderador • Facilitador en estrategia depara las relaciones interpersonales. • Docentes 2) Materiales: • Proyector multimedia. • Computador. • Láminas de papel bond. • Marcadores

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abovsky, A., Alfaro, J., y Ramírez, M. (2017). *Relaciones interpersonales virtuales en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia.* Revista Electrónica Sinéctica, núm. 39, julio-diciembre, pp.1-14.

Álvarez, M. (2009). *Gestión del gerente educativo en la motivación de los docentes en la I y II etapa de educación básica.* Trabajo de Grado. Universidad del Zulia. Maracaibo.

Angels, D. (2021). *La práctica reflexiva: un modelo transformador de la praxis docente.* Zona Próxima. 34:3-21. DOI: https://doi.org/10.14482/zp.34.370.71

Arboleda, J. (2020). Estrategias de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento. Red Iberoamericana de Pedagogía. Impreso en Cali, Colombia.

Arias, F.G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.

Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla.* Recuperado de https://acortar.link/pTAFyf

www.bdigital.ula.ve

Betancourt, V. (2016). *Importancia de las relaciones interpersonales para el bienestar emocional. Dirección de Asesoramiento y Desarrollo Estudiantil.* Decanato de Estudiantes. Universidad Metropolitana (UNIMET). Caracas. 3 p.

Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. Tesis de Maestría. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Licenciatura en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativas.

Boqué, M., Alguacil, M. y Pañellas, M. (2011). *Estrategias de comunicación interpersonal en la participación estudiantil universitaria*.International Journal of Developmental and Educational Psychology. 3(1): 307-314.

Bryk, A., y Schneider B. (2002). *Trust in schools: a core resource for improvement.* New York: Russell Sage Foundation. [https://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610440967]

Reconocimiento

Bonilla, C. y Rodríguez, S. (2000). *Método cuantitativo* [Documento en línea] Disponible: http://metodoscuantitativosdeinvestigacion.blogspot.com/ [Consulta: 2024, Octubre 15]

Calcina, Y. (2014). *El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación - Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez* - Perú 2012. Revista Comunicación, 5 (1), 22-29.

Capera. J.J. (2023). *Planificación educativa en los procesos pedagógicos en el marco de la praxis formativa del educador crítico en la escuela.* Revista NUESTRAMÉRICA, 22, e10357325. DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.10357325

Carriazo, C., Pérez, M. Gaviria, K. (2020). *Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. Utopía y Praxis Latinoamericana.* 25 (Especial): 87-95. DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.3907048

www.bdigital.ula.ve

Cebrián C (2019). *Las claves de la comunicación interpersonal*. https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-la-comunicacion-interpersonal/

Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa* (Tercera ed.). Maracaibo: La Columna.

Chiaverato, D. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial México. https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta oficial No. 5.453 (Extraordinario). 2000.

Cruz, A. (2018). La comunicación y las relaciones interpersonales. Colombia: Editorial Mac Graw Hill.

Reconocimiento

Delgado, S., Torres, H., Sigüenza, S. y Cerna, J. (2023). *Estrategias comunicativas orales en el aula. Una revisión sistemática*. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, *7*(30): 975-988.

Driscoll, M.P. y Vergara, A. (1997) *Nuevas tecnologías y su impacto en la educación del futuro, en Pensamiento educativo.* 21. Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica

Fonseca S., Correa A., Pineda M. I., Lemus F., (2011): *Comunicación Oral y Escrita.* México: Editorial Pearson.

Flores. A. (2024). *Cuatro teóricos atrás del aprendizaje colaborativo.* https://www.grupo-sm.com/mx/post/cuatro-te%C3%B3ricos-atr%C3%A1s-del-aprendizaje-colaborativo#:~:text=Vygotsky%20considera%20que%20la%20relaci%C3%B3n,%2C%20conocimientos%2C%20actitudes%20y%20valores.

Flores-Fernández, C., Riquelme, A. (2022). *Participación activa en clases. Factores que intervienen en la interacción de los estudiantes en clases online sincrónicas. Información, cultura y sociedad:* Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas. 46:129-142. DOI: https://doi.org/10.34096/ics.i46.11069

Gratacós, M (2015) *Comunicación Asertiva.* Disponible en: en:https://www.lifeder.com/comunicacion-agresiva/ [Consulta:2025, julio 30]

Gil, M. (2015). *La convivencia empresarial. "efectos de la interacción humana en la productividad y eficiencia de las empresas" (Trabajo final, Programa académico especialización en alta gerencia,* Universidad Militar Nueva Granada – FAEDIS, Bogotá D. C., Colombia).

Gómez, I. (2024). *Relaciones interpersonales*. Editorial Etecé. Disponible en: https://concepto.de/relaciones-interpersonales/

Gómez. L.E., Muriel, L.E. y Londoño-Vásquez, D.A. (2019). *El papel del docente para el logro de un aprendizaje significativo apoyado en las TIC. Encuentros*. 17(02): 118-131.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Gros, B. (2002). *Constructivismo y diseños de entornos virtuales de aprendizaje*. Revista de Educación, 328, 225-247.

Hernández, S., Rojas, P y Baptista, C. (2013). *Metodología de la Investigación*. Séptima Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México. P. 501.

Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 *sobre la salud mental de las personas*. Medicentro Electrónica. 24(3): 578-594.

Hewitt-Ramírez, N., Rueda, C., Vega, A., Alarcón, M., Velandra, S., y Huertas, R. (2023). *Regulación emocional y habilidades de afrontamiento en profesores colombianos de Educación Básica Primaria*. Rev. Guillermo Ockham [online]. 21(1):45-63. https://doi.org/10.21500/22563202.5681.

Horowitz, de S. (2007). *Talento humano mediante competencias*. Costa Rica: Grupo Editorial Norma.

Hurtado, B. (2022a). *Las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Mariscal Sucre" con la comunidad educativa en la pandemia de la Covid-19.* Tesis de Maestría. Universidad de Otavalo.

www.bdigital.ula.ve

Hurtado, J. (2002b). *Metodología de la Investigación Holística*. Fundación Sypal. Tiempos de Cambio. Valencia, Carabobo, Venezuela.

Jares, X. (1990). *El lugar del conflicto en la organización escolar*. Revista iberoamericana de educación escolar, No. 15 de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Ciencia y la Cultura. Puerto Rico.

Juárez, J. (2018). *Estrategias en habilidades interpersonales para mejorar la comunicación de los estudiantes del X Ciclo de la Escuela Profesional de Educación, Nivel Primaria de la Universidad Nacional Del Altiplano – Puno. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación. Programa de Maestría en Ciencias de la Educación.

Labrador, M. (2016). *Estrategias de comunicación para la mejora de las relaciones Interpersonales en el colectivo docente.* Investigación Formación Pedagógica. 2 (1):50- 69. https://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvformpedag/article/download/1575/1503/3037

Reconocimiento

Laorden, C. y Pérez, C. (2002). *El espacio como elemento facilitador del aprendizaje. Una experiencia en la formación inicial del profesorado*. Pulso. 25:133-146. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/243780.pdf

Ley Orgánica de educación. (2009). Gaceta Oficial N° 5929 de fecha 15 de agosto de 2009.

Londoño, C. y Mejía, G. (2021). *Las Relaciones Interpersonales en Contextos Educativos Diversos*: estudio de casos. Revista Perspectivas. 6(21):25-34.

López, S., Domínguez, M y Machado, I. (2014). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrillo. Disponible en: https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13259.

López, A., Fernández, L. y Sierra, A. (2015). *Guía de supervivencia para aspirantes a directivos*. 1era ed. Editorial ESIC. Madrid.

Macías, C. y García, P. (2015). *Estrategias comunicativas en ambientes escolares. Posgrado* CAT. https://centrodeinvestigacioneducativauatx.org/pdf2015/B087.pdf

Manrique, B. (2005). *Imaginar y Aprender: Del Fortalecimiento de las Imágenes al Impulso de la Creatividad.* Ediluz, Maracaibo, Venezuela Maracaibo

Mendoza, Y., Vásquez, D., Ríos, C., Camacho, F. y Gutiérrez, K. (2020). *Estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad de Chiclayo.* Revista de la Universidad del Zulia, Vol. 11 Nº 30, pag. 415-437. Disponible en: https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/32838

Molina, N., Pérez, I. (2006). *El clima de relaciones interpersonales en el aula* un caso de estudio. Paradìgma. 27(2): 193-219.

Krichesky, G. y Murillo, F.J. (2018). *La colaboración docente como factor de aprendizaje y promotor de mejora. Un estudio de casos*. Educación XXI. 21(1): 135-155. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70653466007

Monroy, S. (2023). *Jornada por objetivos: ventajas y desventajas*. https://www.apd.es/jornada-por-

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

objetivos/#:~:text=Mejor%20medici%C3%B3n%20de%20resultados,mejorar%20los%20ratios%20de%20rendimiento

Montes, M. (2000). *Viviendo la convivencia*. Colombia Médica. 31(1): 58-59.

Murillo, S. (2001). *Relaciones humanas.* Segunda Edición. Editorial LIMUSA S.A. México.

Navarro, F., Almaguer, R., Moreno, F. y Hernández, N. (2020). *Estrategias comunicacionales en el sector turismo.* Revista de Ciencias Sociales. XXVI (1):77-88.

Oliveros A (2004). Aprendizaje Colaborativo. Consultado el miércoles 16 de noviembre de 2022. http://www.equiposinergia.com/bol10-aprendizaje20colaborativo.php

Mata, A., Hernández, P., y Centeno, G. (2022). *Diálogo y reflexión para mejorar la práctica de los docentes. La construcción de una experiencia en el posgrado.* Zona Próxima. 37:32-52. DOI: https://doi.org/10.14482/zp.37.372.215

Puggina, A. y Paes da Silva, M. (2014). *Validação e adaptação cultural para o português da Interpersonal Communication Competence escala*. Acta Paulista de Enfermagem, 27 (2), 108-114. https://www.redalyc.org/pdf/3070/307031066004.pdf

Pérez, O. (2017). 8 consejos para lograr los objetivos de una empresa. https://blog.peoplenext.com/8-consejos-para-lograr-objetivos-en-tu-empresa

Ramos, G., López, A. (2019). *Formación ética del profesional y ética profesional del docente*. Estudios Pedagógicos (Valdivia)., 45(3): 185-199. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052019000300185

Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente. (2000). Gaceta Oficial N° 5.496 Extraordinario de fecha 31 de octubre de 2000.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. (15 Ed.) México: Pearson.

Rondal M. (2017). *Estrategias de comunicación dirigidas al personal docente para fortalecer la convivencia en el proceso gerencial educativo*. Gerentia (Edición Especial), N°2: 145-161.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Sabino, C. 82006). *El proceso de la investigación.* Caracas, Venezuela. Editorial Panamericana.

Salguero N., García, C. (2017). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior*. Boletin virtual, 6(4), 3.

Sánchez, K. (2012). *La Comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial.* Disponible en: https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/downloa

Sánchez, C., Arana, R., Henríquez, E., y Gómez, V. (2024). *La comunicación en el aula para promover un ambiente de aprendizaje colaborativo*. Journal ff Science and Research. https://doi.org/10.5281/zenodo.14811007

Stainback, W. (2001). *Aulas inclusivas: Un nuevo modo de enfocar y vivir el currículo.* Madrid: Narcea.

Tafur, R., Soriano, R. y Huamán, S. (2021). *Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales.* Horizonte de la Ciencia. 11(21):151-164.

www.bdigital.ula.ve

Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica.* México, D.F: Limusa

Toalongo, B. y Cabezas, C. (2020). *Guía de estrategias para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad educativa particular católico "Julio María Matovelle" de la ciudad de Guayaquil.* Revista Científico – Educacional de la Provincia Granma. 16: 354-367.

Toalongo, B, Cabezas, M. y Peña herrera J. (2018). *Las relaciones interpersonales en la integración docente en la Unidad Educativa Particular Católica "Julio María Matovelle" de la ciudad de Guayaquil. Congreso Internacional Sobre Tecnología e Innovación-Ciencias e Investigación* [CITICI], Memorias CIMTED Onceava Edición CITICI2018. p.104 -113.

Tocora, S., García, C. 2018. *La importancia de la escuela, el profesor y el trabajo educativo en la atención a la deserción escolar*. VARONA. 02 (Esp.). https://www.redalyc.org/journal/3606/360672109023/html/#:~:text=La%20esc

Reconocimiento

uela%20constituye%20el%20n%C3%BAcleo,cual%20se%20va%20a%20desenvolver.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016). *Manual de Trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales.* (3ra. Reimpresión). FEDUPEL.

Vaillant, D. (2016). *Trabajo colaborativo y nuevos escenarios para el desarrollo profesional docente.* https://www.rmm.cl/sites/default/files/usuarios/15581357/articulos/trabajo-colaborativo-y-nuevos-escenarios-para-el-desarrollo-profesional-docente.pdf

Valbuena, A. (2003). *Evaluación para el mejoramiento de la calidad de vida.* Caracas. Fundación Tierra Viva.

Vargas, C. y Toro, I. (2022). *La confianza en las organizaciones: reflexión sobre su sentido y alcance.* Revista CEA. 8, núm. 18, e2149.

Vásquez, F. (2019). La comunicación y el directivo docente. Revista Ruta Maestra. 10. https://santillana.com.co/rutamaestra/edición/25/lacomunicación/y/el/directivo/docente

Www.bdigital.ula.ve

Villa, A. y Poblete, M. (2007). *Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Bilbao: Editorial Mensajero, Colección Estudios e Investigación del ICE. Universidad de Deusto, 336 pp.

Vital, L.V., Martínez-Otero, V., Gaeta, M. (2020). *La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos*. Educação e Pesquisa, vol. 46, e219377. DOI: http://10.1590/S1678-4634202046219377

Yan, L. and Briscioli, B. (2024). *Teachers' professional journey: Charting achievement recognition, career adaptability, and task performance*. Acta Psychologica. 250, 104572. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104572

Yaranga, L.A.; Quispe, K., y Cruz, C. (2023). *El liderazgo directivo en el proceso educativo. Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu. [online].* 7(28): 698-711. https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.548.

Reconocimiento

Zaldívar, D. (2003). *Relaciones interpersonales*, La Habana, Ediciones Enpes.

Zañartu C., L. M. (2003). *Aprendizaje colaborativo: una nueva forma de Diálogo Interpersonal y en Red. Contexto Educativo*. Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías. N 28, año V. Consultado el 10 de abril del 2005. http://contexto-educativo.com.ar/2003/4/nota-02.htm

Zayas, P.M. (2011). *La comunicación interpersonal. Un proceso socio-psicológico en el trabajo y en la vida diaria*. 1ª ed. España: EAE Editorial Académica Española.

Zepeda, M (2020). *Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar.* Revista RedCA. https://revistaredca.uaemex.mx/article/view/14703.

Zeus, P. & Skiffington, S. (2000). Tutoría o Coaching en el Trabajo. Madrid. Editorial Mc GrawHill.

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Anexos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Julio-Agosto 2024	Septiembre 2024	Octubre-Noviembre-Diciembre 2024	Enero-Marzo 2025	Abril Junio 2025	Julio septiembre 2025	Octubre 2025
Revisión de la bibliografía indagación de la teoría objeto de estudio							
Redacción del Capítulo I							
Redacción del capítulo II y III							
Elaboración de modelos de instrumentos							
Inscripción de Seminario de Investigación							
Validez del instrumento							
Aplicación de Instrumento							
Procesamiento de los datos y análisis							
Entrega y defensa de trabajo final							

Fuente: Castellanos 2025

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

Estimado compañero. Agradezco su participación y sinceridad para contestar este cuestionario. Le aseguro que lo que contestó es confidencial.

Atentamente

Licda. Katiuska Castellanos

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Ítems	S	CS	AV	CN	N
Objetivo Especifico 1. Identificar cuáles son las estrategias comunicacionales que utilizan los docentes para fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto", Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.					
ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES					
La asertividad y la escucha activa					
1. Directivos y docentes acuerdan aspectos pedagógicos en apoyo a la planificación integrada en los equipos de trabajo					
2. Los docentes comparten con sus compañeros de trabajo sus conocimientos por el bien común.					
3. Promueves con tus compañeros un diálogo reflexivo en torno a temas curriculares					
4. En la escuela se promueve una comunicación espontanea, y respetuosa entre directivos y docentes					
5. Directivos y docentes demuestran empatía ante los cambios de temperamento de los demás compañeros.					
Comunicación bidireccional					
6. Prestas atención a los comentarios de los compañeros, sin interrumpir y mostrando interés en los temas tratados.					
7. Fomentas la participación activa en la realimentación de ideas con tus compañeros, para tratar diferentes temas educativos.					
8. Aportas ideas factibles para el logro de objetivos institucionales					
Resolución de conflictos					
9. Promueves con tus compañeros una comunicación efectiva para abordar los conflictos surgidos en la institución educativa					
10. Actúas de acuerdo con los principios de la ética profesional docente para resolver conflictos con base en los reglamentos escolares.					
11. Fomentas la resolución de dilemas prácticos y normativos					

Reconocimiento

de la vida escolar con base en las normas de convivencia escolar					
Desarrollo personal y social					
12. La institución te brinda oportunidades de formación para obtener un mejor desarrollo de tus actividades escolares					
13. En la institución se organiza la distribución de tareas para el cumplimiento de las metas en función de las competencias de los docentes.					
14. Fomentas la empatía con tus compañeros para mejorar las relaciones interpersonales.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
Objetivo Especifico 2. Describir cuales son las competencias comunicacionales que permiten fomentar las relaciones interpersonales en la Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto", Parroquia Cruz Carrillo, Municipio Trujillo, Estado Trujillo.					
Sana convivencia					
15. La institución educativa cuenta con espacios reales de convivencia que le permita a los docentes expresar de manera abierta ideas y propuestas individuales					
16. Los docentes participan con entusiasmo en las coordinaciones para realizar actividades: pedagógicas y extra curriculares.					
Empatía					
17. Los docentes comprenden mejor a sus compañeros imaginando cómo se ven las cosas desde su punto de vista					
18. Los docentes reconocen los logros y éxitos alcanzados por sus compañeros					
19. La función que desempeñan los docentes es valorada por los directivos y padres de familia					
Trabajo en equipo					
20. Los docentes se concentran y cooperan para obtener los mejores resultados en la institución educativa.					
21. Los docentes comparten sus habilidades ayudan a sus compañeros a lograr objetivos comunes institucionales.					
22. Se organizan los horarios de trabajo del personal para optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales					
Autocontrol					

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

23. Los docentes están preparados para el control de sus emociones y actitudes ante situaciones adversas					
24. Los docentes se sienten cómodos y libres de expresar sus ideas y pensamientos.					
Tolerancia					
25. Directivos y docentes comparten ideas que contribuyen a mejoras en los procesos institucionales					
26. Los directivos motivan a los docentes en los proyectos generados desde las diferentes áreas académicas.					
Compromiso					
27. El personal, disfruta de trabajar en la institución que contribuye en el logro de los objetivos de la misma					
28. Los directivos promueven en consejo técnico, la reflexión y el compromiso sobre la práctica pedagógica e institucional del personal.					
29. Se promueve la cooperación entre docentes para mejorar el desempeño del trabajo en la institución educativa.					

Nota. Las alternativas de respuestas son policotómicas: Siempre (S), Casi Siempre (CS) Algunas Veces (AV), y Nunca (N).

Fuente: Castellanos 2025

www.bdigital.ula.ve

Estimado compañero. Agradezco su participación y sinceridad para contestar este cuestionario. Le aseguro que lo que contestó es confidencial.

Atentamente

Licda. Katiuska Castellanos

Reconocimiento

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
VENEZUELA
Núcleo Universitario "Rafael Rangel"

Instituto Experimental de Investigación
Humanista, Económica y Social (IEXIHES)
Maestría en Gerencia de la Educación.

Estimado profesor (a):

Usted ha sido seleccionada(o), por su experiencia y conocimiento, como experto para validar el presente instrumento de evaluación (Cuestionario). Este instrumento forma parte del Trabajo de Tesis para optar al **Título de Magister en Gerencia de la Educación** en la Universidad de Los Andes.

El instrumento ayudará a recabar la información necesaria para la elaboración del trabajo titulado: **ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA FOMENTAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE PRIMARIA.CASO:** Escuela profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto" Parroquia Cruz Carrillo Municipio Trujillo Estado Trujillo.

www.bdigital.ula.ve

Su colaboración en este proceso de validación es fundamental, sin su ayuda el estudio que se está realizando perdería significación. Agradeciéndole su tiempo y dedicación en verificar la pertinencia de las preguntas que se formulan con los objetivos del estudio y las categorías de análisis. Queda de usted. Atentamente,

Lic. Katiuska Josefina Castellanos de Perdomo

C.I. 15.216.623

Reconocimiento

INSTRUMENTO DE VALIDACION

Apreciación global del experto sobre la lista de ítems de las observaciones directas realizada por los investigadores Frente a cada aspecto de la lista, por favor marque en la casilla que usted decida de acuerdo a la pertinencia con el objetivo del estudio y las categorías delimitadas. Indique las observaciones que considere necesarias.

Instrucciones:

1) Debe señalar con una (X) la respuesta que juzgue conveniente.
2) Sea lo más sincero y objetivo posible.
3) Se le plantean 26 preguntas, las cuales todas deben ser respondidas.
4) En caso de alguna duda, consultar al encuestador.

Aspectos de la lista de cotejo para los docentes	Aceptar el aspecto tal como está	Mejorarlo	Eliminarlo	Observaciones
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

28.				
29.				

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
VENEZUELA
Núcleo Universitario "Rafael Rangel"

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo_____, portador de la cédula de identidad número V.-_____, en mi carácter de experto, certifico que he leído y revisado el instrumento para la recolección de datos en la investigación desarrollada por la Lic. Katiuska Josefina Castellanos de Perdomo, portadora de la cédula de identidad **V.-C.I. 15.216.623** correspondiente a su Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA FOMENTAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE PRIMARIA.** Caso**:** Escuela Profesor "Gonzalo Ramón Barreto Barreto" Parroquia Cruz Carrillo Municipio Trujillo Estado Trujillo.

www.bdigital.ula.ve

El instrumento en su evaluación cumple con los requisitos para ser aplicado en el contexto de estudio considerado por la Investigadora, con base a los siguientes criterios: Excelente, Bueno, Regular, Inadecuado.

Indicadores	Excelente	Bueno	Regular	Inadecuado
Relación Ítems – Objetivos de la investigación				
Pertinencia variable e indicador				
Congruencia y claridad en el planteamiento de los ítems				

DATOS DEL EVALUADOR

Apellidos y Nombres _____ _____
CI_____ Profesión_____
Área de desempeño _____
Experto en: __ Metodología ____Contenido _____Ambos
Firma: _____

Fecha: _____

Reconocimiento

Cálculo de Confiabilidad del instrumento

ENCUESTADOS	ITEMS																													SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
E2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
E3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	143
E4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	143
E5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	142
E6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	137
E7	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	135
E8	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	133
E9	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	131
E10	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	130
E11	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	123
E12	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
E13	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
E14	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	119
E15	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	114
E16	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	110
E17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	106
E18	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	104
E19	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	101
E20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	93
E21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88

Www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento

E22	3	3	1	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	79
E23	1	4	1	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	4	1	2	2	3	2	71
E24	0	1	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	1	0	1	0	2	1	36
E25																														
VARIANZA	**1,693**	**0,889**	**1,667**	**0,957**	**0,901**	**0,623**	**0,748**	**0,500**	**0,910**	**1,389**	**1,040**	**0,917**	**0,832**	**0,540**	**1,123**	**1,207**	**0,873**	**0,818**	**0,665**	**0,734**	**0,688**	**1,123**	**1,639**	**0,889**	**1,667**	**0,832**	**1,326**	**0,707**	**1,123**	
SUMATORIA DE VARIANZAS	**29,017**																													
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	**710,160**																													

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

	α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario		**0,99**
$\sum_{i=1}^{k} S_i^2$:	k:	Número de ítems del instrumento		29
S_t^2:		Sumatoria de las varianzas de los ítems.		29,017
		Varianza total del instrumento.		710,160

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento