



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Taller de relaciones interpersonales en la gestión de la calidad en una unidad
educativa de Guayas-2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Brito Fajardo, Sandra Lorena (ORCID: 0000-0002-7279-3594)

ASESORA:

Dr. Medina Gonzales, Ronald Henry (ORCID: 0000-0003-4665-7254)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad de la Educación

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por ser mi fortaleza en cada momento de mi vida, y quien guío mi camino para llegar a mi objetivo.

A mi madre Merlín Fajardo Salazar, porque ha sido un pilar fundamental en mi formación profesional, brindándome su amor, consejos, valores y motivación.

A mi esposo Antonio Cuesta Anzules, por compartir siempre mis triunfos y mis caídas, brindándome su amor, cariño, paciencia, comprensión y fortaleza para continuar en este camino difícil de mi vida.

A mi hermana Tania y a mis hijas Fadia y Camila por ser mi fuente de inspiración y motivación y por darme su aliento y sonrisas que inspiran para seguir triunfando y conseguir mi meta propuesta como es la de maestro.

Triunfo que se lo dedico a todos ustedes.

Brito Fajardo Sandra Lorena

Agradecimiento

A la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de estudiar y agrandar mis conocimientos y mejorar mi desempeño profesional.

A los señores profesores de la Coordinación Académica de Tumbes de la Escuela de Postgrados de la universidad César Vallejo, que con su dedicación y esfuerzo han permitido mi superación profesional y el logro de mis aspiraciones personales.

A la coordinación académica de la Escuela de Postgrado de la universidad César Vallejo, que me brindaron orientación administrativa, asesoramiento y habilitación de recursos y materiales educativos comunicación permanente facilitando la responsabilidad y la persistencia en mis clases.

A los directivos y al personal docente de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, ejerzo la docencia, por brindarme la confianza y facilidad para aplicar los instrumentos de mi tesis y permitirme mejorar las competencias laborales de los docentes.

A mi asesor el doctor Medina Gonzáles, Ronald Henry por la disposición y las diferencias, que me ayudó a desarrollar la presentes investigación sobre un problema educativo que se está manifestando a nivel local regional y nacional.

Brito Fajardo Sandra Lorena

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Ilustración.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de variables:	16
2.3. Población y muestra	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	36

Índice de Tablas

Tabla 1 Población.....	18
Tabla 2 Nivel de la gestión de la calidad.....	21
Tabla 3 Nivel de la gestión los docentes	22
Tabla 4 Nivel de la calidad de los docentes	23
Tabla 5 Nivel de satisfacción del cliente.....	24
Tabla 6 El post test y pre test gestión de la calidad.....	25
Tabla 7 El Pos test y pre test de la gestión de los docentes.....	26
Tabla 8 El pos test y pre test de la calidad de los docentes	27
Tabla 9 La evaluación del pos test y pre test de la satisfacción del cliente.....	28
Tabla 10 La aplicación del taller de relaciones interpersonales	29

Índice de Ilustración

Ilustración 1 : Nivel de la gestión de la calidad.....	21
Ilustración 2 Nivel de la gestión de los docentes.....	22
Ilustración 3 Nivel de la calidad de los docentes.....	23
Ilustración 4 Nivel de satisfacción del cliente	24
Ilustración 5 El post test y pre test de gestión de calidad	25
Ilustración 6 El Pos test y pre test de la gestión de los docentes	26
Ilustración 7 El pos test y pre test de la calidad de los docentes	27
Ilustración 8 La evaluación del pos test y pre test de la satisfacción del cliente	28
Ilustración 9 La aplicación del taller de relaciones interpersonales	29

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar la aplicación de un taller de relaciones interpersonales en la gestión de la calidad en una unidad educativa del Guayas-2018. El presente trabajo de investigación es de tipo experimental, se trabajó con una muestra de 18 docentes de la institución educativa. La elección de las unidades de muestra se ha realizado mediante el muestreo no probabilístico, la técnica que se utilizó en la presente investigación es la observación y como instrumento un cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales de los docentes. Los resultados de la investigación indican que la aplicación de un taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la gestión de la calidad en la institución educativa “Zoila Rosa García Montenegro”, durante el año escolar 2018, obteniendo una “ t_c ” calculada superior al valor de la tabla una $t= 32,71$ y Sig. $P=0,000<0,05$

Palabras claves: Gestión, calidad, taller, satisfacción

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the application of a workshop on interpersonal relationships in quality management in an educational unit in Guayas-2018. The present research work is of experimental type, we worked with a sample of 18 teachers from the educational institution. The choice of sample units has been made through non-probabilistic sampling, the technique used in the present investigation is observation and as a tool a questionnaire to evaluate the interpersonal relationships of teachers. The results of the research indicate that the application of an interpersonal relations workshop significantly improves the management of quality in the educational institution "Zoila Rosa García Montenegro", during the 2018 school year, obtaining a calculated "tc" higher than the value of the table $t = 32,71$ y Sig. $P = 0,000 < 0,05$

Keywords: Management, quality, workshop, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En el reporte mostrado por Fermín, (2015) Hace relación que las instituciones que pertenecen al gobierno colombiano ofrecen productos de entidad cultural de su país, estas realizan actividades y procesos Según la ley; los helados que durante los últimos años los clientes que van a realizar alguna actividad a estas empresas gubernamentales salen insatisfechas por la mala atención en el asistencia y el trato que realizan los colaboradores, también hay que recalcar que los trámites que se realizan son muy lentos y fuera del tiempo determinado, hay que insistir también que los empleados de estas empresas no tienen la paciencia necesaria para atender al público.

Por otro lado, las áreas de las autoridades, motivan al trabajador al obligarlos a trabajar demasiadas horas además del maltrato lo que refleja en el trabajo que ellos realizan. Los trabajadores de las empresas públicas también señalan que el clima organizacional que se desarrolla no es el adecuado, también indicaron que faltan recursos que los ayude a desarrollar una actividad eficaz, las condiciones laborales no les favorecen para elevar su nivel de desempeño en la realización de su trabajo. Todos estos problemas planteados influyen en que las instituciones públicas brinden un pésimo servicio y una mala calidad a sus clientes.

En estos tiempos en nuestro país las relaciones interpersonales han adquirido una gran relevancia e importancia dentro de nuestros centros educativos ya sean estatales o particulares, esto se debe a los trabajadores que se lo involucran en la toma de decisiones, además los rectores de estas empresas son consecuentes para poder adquirir una calidad en el prestación se debe conocer y perfeccionar recursos, establecer además, estrategias para tener un clima donde los trabajadores se sientan a gustos al momento que realizan sus trabajos.

Pero, se mantiene una preocupación que en muchas ocasiones queda solo en escrito, instituciones públicas que poseen trabajadores de edades avanzadas en algunos casos emocionalmente y psicológicamente desgastados, eso también se ve influido por una mala convivencia entre los trabajadores, también, la desmotivación por alcanzar logros y objetivos, falta de capacitación, la poca o casi nada de oportunidades por ascender, mal pagados, estructura física deteriorada.

Algunos dueño de instituciones se encargan de contratar a personas que ayuden a mejorar la situación interna del personal, ellos realizan mejoras sólo a la parte interna y

no ven más allá de la falta de métodos que pueden influir a favor de la empresa y de la prestación que ofrece la misma, cuando no se quiere prestar atención a este problema crea un vacío lo que preocupa al momento de obtener un verdadero análisis de la situación en la compañía; se necesita además establecer un correcto funcionamiento de la parte organizativa de la establecimiento, para luego hacer las comparaciones necesarias y modificar los objetivos, dicho de otras palabras lo que se trata elegir es un enfoque hacia el futuro de la establecimiento. Torres, (2010)

Con lo que tiene que ver a la institución de Educación Zoila Rosa García Montenegro también existe el dificultad entre los docentes las relaciones interpersonales, en algunas ocasiones se agrieta debido a malos entendidos o situaciones de desigualas debido al carácter profesional, existen también otros inconvenientes que propician el mal clima hace que el trabajo en ocasiones se torne complicado, hay que reiterar que entre la mayoría de docentes existe una buena amistad, estos inconvenientes se presentan en todas las instituciones educativas del país pero que al contar con personas profesionales se llega a un acuerdo y se trata de mejorar el clima organizacional.

Es por ello que se han realizado diversas indagaciones en cuanto a la temática donde se ha podido señalar las siguientes:

Ospina (2015); De la universidad en Valencia, España; ejecutó una Investigación denominado “Calidad de Servicio y Valor en el transporte Intermodal de mercancías”, Estrategias a lograr para obtener el grado de académico de doctor en la especialización de mercadeos, dentro del contexto se estableció como propósito y objetivo brindaron aporte significativo sobre el proceso para desarrollar la calidad de servicio y un valor agregado en la transportación de los productos hacia el mercado. Se puede observar un enfoque cuantitativo debido a la utilización del Alfa de Cronbach el cuál emitió un valor de 0.8492 de intensidad y 0,8283 qué beneficios según el análisis realizado a los datos.

La eficacia de la prestación que posee un resultado revelador y positivo cubriendo el importe que se observa (H4) y el bienestar (H5), Según estos efectos la forma que cada una de las recomendaciones organizadas son importantes para el establecimiento, de esta manera se accede al grupo de las hipótesis que formaron parte del trabajo de investigación. Confirmado que hace tan bien una sucesión en la eficacia de la asistencia → precio observado → agrado → honestidad expuesta en el lugar del envío de productos.

Hay una profunda disertación sobre la eficacia de la asistencia que puede concluir que los conceptos que se asocian se han instituido de acuerdo a los lineamientos académico

tomados en otros lados se lo denomina como tradición europea y la tradición americana. Este trabajo de investigación centro su mirada en la calidad de servicios partiendo desde una visión de una institución norteamericana, específicamente el estudio que realiza la escuela, debido a la mayor jerarquía que ejerce internamente del territorio de los Estados Unidos y por un compromiso bien realizado al estudio de la eficacia del servicio.

Enríquez (2014); en Universidad Nacional Plata, Argentina, elabora la teoría reconocida “Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, Trabajo realizados para lograr el título de Magíster en Orientación en Compañías, U. N. en Dinero. Cuyo objetivo principal es analizar el bienestar que pueden obtener los habitantes con respecto a una prestación de servicios de una organización municipal. El trabajo de indagación presentó un nivel exploratorio utilizando el procedimiento cuantitativo.

Se trabajó con una muestra total de 250 personas a las que se estableció una encuesta como herramienta para obtener información relevante la cual fue establecida con preguntas cerradas, no puede haber realizado el análisis el coeficiente de confiabilidad no se lo pudo aplicar debido a que el instrumento fue validado por (SERVQUAL); En este trabajo investigativo no se pudo realizar la prueba de la hipótesis debido a que fue un trabajo exploratorio. Dentro de las conclusiones estableció tratar de mejorar el clima basado en la opinión de los clientes para lo cual te necesito una definición exacta el concepto de servicio de calidad.

De acuerdo a los resultados que se establecieron en este trabajo de investigación se trata de verificar la satisfacción que tiene el cliente por el servicio recibido de la empresa de recaudos y cobros de la municipalidad de Ensenada, para luego establecer una secuencia en lo que se debe mejorar el; otra conclusión que hacer establecido fue en base a resultado global del análisis donde se evidencio 60% las personas que se entrevistaron consideró al servicio como excelente, el 22% lo estimó como bueno, asimismo el 92% manifestó que la imagen de la empresa es buena con un servicio que brinda como positivo.

En el contenido propio se localizaron: según Santamaría, (2014) fuera de su plan de indagación para alcanzar el título Magister en la universidad Central de Quito con el tema: “La autoestima y su influencia en las relaciones Interpersonales de los estudiantes del bachillerato Del Colegio Nacional Quisapincha del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, expresó que “La comunidad de educadores sostiene que al interrelaciones con algún miembro entidad de expertos existen disgusto”, indicaron igualmente que las

molestias y nerviosismo se dan al instante de tener una conversación, en ocasiones presentan etapas de inseguridad debilitando de esta forma la imagen de su personalidad” (p. 83).

La investigadora se refiere en parte a las relaciones interpersonales establecida por los estudiantes debido a una autoestima deteriorada, desconocimiento del autocontrol y el no poseer habilidades interpersonales, estos aspectos influyen el momento de desenvolverse dentro de un grupo de compañeros; éstas y otras características se notan el momento de mantener una relación con otros estudiantes en muchas ocasiones con cuadros de violencia, cabe recalcar que en diversas ocasiones se presenta un grado de cohibición, temor, desconfianza y otros aspectos que interrumpen una correcta integración en la humanidad.

Por otro lado, Tapia, (2013) efectuó la indagación para alcanzar el grado de Magíster en la universidad de Cuenca con el tema: “Las relaciones interpersonales de padres e hijos y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes de la unidad educativa fisco misional Mons. Alberto Zambrano Palacios - proyecto encuentro de la ciudad del Puyo en el transcurso año lectivo 2011-2012”. Tapia programa realizar una investigación de un instructivo que contenga habilidades que ayuden al ampliar el aprendizaje mediante una correcta aplicación de las relaciones interpersonales entre padres e hijos.

Dentro de su trabajo se establecieron conclusiones como la falta de comunicación entre miembros de la familia especialmente el padre con el hijo influye en el distanciamiento ocasionando problemas de responsabilidad en los niños. También se hace mucho énfasis en la familia el cual es considerado el primer ente social donde el niño se va a desenvolver estableciéndose también como el primer Centro Educativo donde el niño aprende desde interactuarse, valores y habilidades tanto cognitivas comunicativas y en especial la manera de incluirse dentro de la sociedad.

Establece también el momento que uno de los miembros de la familia sea padre o madre presente desinterés o desconozca el proceso de aprendizaje el niño va a sufrir cambios importantes en su comportamiento y emociones, lo que va a afectar notablemente en sus relaciones con otros niños tanto en escuela como en la sociedad, su participación activa dentro de la escuela también se verá afectada al momento de emitir un concepto sólo un tema determinado.

Ortiz (2012), En Guayaquil, en la universidad estatal de Guayaquil, Ecuador; efectuó una tesis titulada “Estudio de la satisfacción del cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina, específicamente Colombia, Ecuador y Perú” Trabajo realizado para obtener el grado de Magíster en administración de empresas,

teniendo como objetivo principal acrecentar la confianza en el usuario de una empresa que se dedica al transporte de individuos dentro y fuera de la comunidad. Para poder conseguir que el cliente mejore o quede satisfecho se aplicó un instrumento que mide la calidad de servicios, emitiendo como efecto la desvalorización de esta insatisfacción de un 39% a 30% en la comunidad andina. El presente trabajo aportó con conclusiones muy prácticas y precisas basadas en un análisis exhaustivo de los resultados recogidos sobre el problema, se logró que el cliente quedé satisfecho y opté por contratar la empresa de transporte; la herramienta principal para lograr este objetivo fue la calidad de servicio.

Considerando las definiciones que llevan al tema de estudio se menciona:

El término calidad tiene diversos significados; calidad resultado del concepto realizados por los trabajadores de una empresa cumpliendo cada una de las etapas que se presentan como parte tema. Para desarrollar ese trabajo se toma en consideración una definición muy práctica: “La calidad del bien y el servicio que una determinada organización utiliza para llegar a la satisfacción de sus clientes, además, la impresión que puede ocasionar sobre las personas que se sientan interesadas en el servicio.” (ISO 9000:2015, p.7)

Armand Feigenbaum establece la calidad como: “Instrumento muy importante dentro de la estrategia que manejan las empresas es el involucramiento de todo el personal que trabaja en la misma.”, Dando énfasis que uno de los puntos claves es las relaciones interpersonales entre el personal más no el empleo de alguna técnica de estudio como la estadística. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.42). El planteamiento de control de modelos nuevos fundamentados de manera específica que algún unirlos con alguna técnica asegura de manera perfecta que el cliente quede satisfecho.

El control de compras es otro concepto, esta conceptualización también avala la eficacia de las mercancías que emiten los proveedores y el control de los mismo, y la totalidad de los procesos obligatorios que respaldan al fruto final unidos a todas las exigencias originarias. Forman parte de la característica de los costos al igual que las herramientas y la evaluación que se le hace al producto para verificar su eficacia.

Para entender el concepto sistema de gestión, hay que conocer qué es o qué se concibe por técnica, es el grupo de elementos que se interrelacionan y se relacionan, gestión son las diferentes actividades que se realizan en forma coordinada para dirigir y controlar una organización. La gestión como sistema sólo establece como un conjunto de elementos pertenecientes a una empresa o establecimiento.

Vale recordar que al tomar en consideración una técnica de gestión está simboliza en varias áreas, tomando de modelo la gestión de seguridad, de los recursos humanos y la gestión de calidad tiene un alcance significativo el cual consigue ser aplicable a toda la compañía, pero con actividades estrictamente relacionadas a la estructura. La ISO 9000:2015, sustenta que cuando se usan elementos para el funcionamiento de un sistema se debe emplear una base o estructura partiendo de la responsabilidad, el rol, la planificación, operacionalización, las políticas, las reglas y los objetivos con el único fin de obtener la satisfacción del cliente.

American Society of Quality lo especifica como: “Un método bien estructurados que se documenta en base a una estructura, responsabilidades y técnicas que se necesita para obtener una buena gestión de la calidad”. Sistemas están relacionados con la persona que los emplea, influyendo sobre los objetivos, los procesos, los métodos y en especial los resultados proyectados (Fernández, 2006, p.16); “El optar como medio para mejorar el trabajo es intentar un sistema de gestión de calidad certificado que vaya en beneficio de los clientes y que aporte significativamente a cada una de las partes.”.

Gestión de calidad y sus principios:

Enfoque al cliente: Es entender cada una de las necesidades que tiene el cliente al igual que de las partes interesadas, parte fundamental en el cumplimiento y superación de las expectativas.

Liderazgo: Un buen líder cualquiera que sea su nivel establece propósitos y direcciones que ayuden a mejorar un ambiente donde las partes involucradas se propongan establecer objetivos de calidad.

Compromiso de las personas: Cuando las personas se comprometen con la institución para que brinde un servicio de calidad lo cual, se logra cuando la empresa posee personas comprometidas, competentes y responsables con el trabajo que se les asigna.

Enfoque a procesos: Un proceso que enfoca su mirada a la gestión de calidad debes poseer nuevos procesos que ayuden a la interacción entre las personas, cuando estos se los entiende se lo genera de manera correcta su resultado es un eficiente y eficaz servicio.

Mejora: Hablar de mejora sus caras los niveles óptimos de trabajo generando oportunidades y llegándose a convertir como uno de los hiteos principales de toda la institución

Toma de decisiones: Para tomar alguna decisión debe existir algún resultado o evidencia creíble y de confianza, para ofrecer la posibilidad de qué cita un mayor compromiso para llegar al objetivo planteado.

Gestión de las relaciones: El concepto de gestión esta interactuado a una correspondencia entre la parte interesada y la parte ofertadora, se debe incluir también a los proveedores como parte influyente del desempeño de la institución y su éxito.

Productividad: Prokopenko; es la: “Es la interacción entre el producto que se obtiene del trabajo realizado por un sistema productivo conocido también como servicio más el recurso utilizado para su elaboración.” (1989, p.19). Los recursos empleados de manera eficiente y, cancelar como materia prima, incluyendo la información y el capital son importantes para la producción de un servicio y de bienes.

López (2013, p.15), complementa con la “Actitud de producir o generar un bien el cual posee un costo por su tiempo de elaboración, el cual sirve para crear una ganancia y un beneficio”. La producción de un bien debe estar encaminada a su mejoramiento de acuerdo a la posibilidad del empleo de recursos, mayor bien cuando se utiliza mayor cantidad de recursos. Existen diferentes conceptos, pero siempre existirá el que se refiere a la calidad y cantidad del servicio de su estado, relacionándolos con la cantidad de recursos utilizados.

Están relacionados con el producto y su calidad, referirse a la productividad es hablar y describir las características cuantitativas de cada producto, muy diferente cuando se refiere a calidad qué es la encargada de describir las características cualitativas, llegando a la conclusión que, si uno mejora el otro también, para lo que debe establecerse una interrelación mutua.

Entre las dimensiones que corresponden a esta variable se muestra:

Gestión: Ramírez, (2012). “Se refiere al desarrollo de acciones que permiten llegar a obtener un resultado”. Manifiesta Fajardo (2010), Gestión se relaciona estrechamente con el término Management, qué traduciendo lo significa administración, que con el transcurrir del tiempo se lo establece como gestión de organizaciones, el cual hace referencia al grupo de instrucciones modernos y sistemáticos qué se interrelacionan a los procesos de diagnóstico, diseño, de planeamiento, ejecución y control de destrezas que ejecuta la organización en unión a contextos sociales y técnicos (Fajardo, 2010).

Calidad: Philip B. Crosby, (2012). “Calidad se refiere a la conformidad procesos claramente definidos y establecidos para que no existan comentarios mal infundidos; se

deben medir los servicios continuamente para de esta forma se determina la satisfacción del cliente, detectando esta manera la calidad.”. (p. 23).

Satisfacción del cliente: Ese término en la actualidad se lo utiliza con mucha frecuencia en todos los negocios, sirve para medir si el producto o servicios brindados por la empresa cumplen o superan los requerimientos de los usuarios. Saber si el cliente queda satisfecho con el beneficio se lo obtiene en base a la cantidad o a un porcentaje mayoritario de clientes que han emitido un reporte positivo en favor de la empresa. La satisfacción del cliente presenta una definición muy precisa " el total de clientes o porcentaje total quiénes emiten un reporte positivo de su trato con la empresa, además, el producto, bien, o servicio superan las expectativas establecidas"

Al referirse a Taller de relaciones humanas Elton Mayo ha ampliado una hipótesis de relación humana y sus contribuyentes iniciando en Norteamérica mediante sus resultados que se alcanzaron en el desarrollo de Hawthorne, una tendencia de reacción y de dificultad a la creencia tradicional de la dirección; la clásica teoría pretende despliega un suceso institucional, un nuevo crecimiento Industrial donde el conjunto de técnicas para trabajar y se formen partes significativas del directivo.

Una supremacía de la teoría clásica ya que no fue cuestionada por ninguna otra teoría de la administración durante las cuatro primeras décadas del siglo, sus ideas no siempre fueron aceptadas por los obreros y las asociaciones sindicalistas estadounidenses. En el país del Norte el cual ha sido una nación muy democrática y desarrollada, trabajadores y sindicalistas sostuvieron que una administración científica se la puede establecer como un medio de explotación al trabajador pero que está en beneficio de los dueños o patrones

Al referirse a la variable relaciones interpersonales es aquella interacción describiendo el trato, acercamiento y comunicación establecida entre los seres humanos en diferentes espacios e instantes. Peinado y Vallejo (2005), Conceptualiza las relaciones interpersonales tal: "la destreza que tiene las personas para interactuar con otros de su misma especie" (p.55). Zaldívar (2007), Manifiesta un concepto sobre las relaciones interpersonales, " desempeñan un papel importante en la acción del ser humano en sus diferentes áreas mutuas en donde esté se desenvuelve teniendo como base la comunicación" (p.94).

Según los conceptos anteriores las relaciones interpersonales se establecen diariamente entre sus semejantes; llamados compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales pueden considerarse como agradables cuando el acoso y la intimidación

desaparece produciendo cambios en el pensamiento de cada persona dentro del grupo, el ser humano tiene la capacidad de respetar y considerarse mutuamente; en toda sociedad existen barreras debido a los diferentes criterios impuestos que se establecen dentro de la empresa o sociedad.

Delgado y Ena (2013) indican los ejemplos de relaciones interpersonales: Relaciones informales las cuales aparecen de forma espontánea del ser humano como experiencia de una comunicación con otra persona en especial entre las que integran una sociedad las cuales se emiten en base a una amistad. Cabe destacar dentro de estas relaciones informales la presencia de los líderes naturales quienes son personas que nacen con ese carisma y atractivo para influenciar sobre sus semejantes. Relaciones formales se han definido previamente cuando se dirige y se comunica a las personas que conforman la institución. (p.94)

Dentro de las relaciones interpersonales se puede observar que el factor que más influye para que una interacción alcance un desarrollo eficiente es la calidad que debe tener las relaciones entre los trabajadores, también, dentro de las recomendaciones está exigir el trabajo en grupo o equipo qué es otra forma de establecer excelentes relaciones.

Se establecen como “el entendimiento y la calidad de la interacción diaria de las personas, esta interacción es un condicionante específico para que el ser humano sobreviva, los acercamientos constantes en unas ecuaciones y en otras distante se considera como la plataforma estructural de la humanidad, por tal motivo se la considera mediante un análisis como fruto de la organización financiera y de las costumbres tradicionales de la sociedad. Partes importantes que deben existir en la persona y en la sociedad”.

De acuerdo al tipo de relaciones que sostiene la persona depende el desenvolvimiento personal dentro de la organización, la interacciones con otras personas tomado un papel trascendental al momento de producir un bien, por tal motivo las personas deben ser sociables al momento de entablar una relación con algún compañero de trabajo estableciendo un ambiente eficaz para de esta forma desaparezcan situaciones de conflicto.

Zaldívar (2010) citado por Peñafiel y Serrano (2010), La persona que establece un ambiente cordial en las relaciones interpersonales es porque tiene un grado de confianza permitiendo conducir de manera atenta y precisa situaciones de comunicación, dependiendo de los conceptos sociales y de lugar en donde se despliega. Las relaciones interpersonales en el establecimiento donde labora la persona deben de establecerse bajo normas instituidas de manera estricta para que se propicia un ambiente laboral que ayude al logro de objetivos

para así obtener una mayor productividad estableciendo, al igual un medio social agradable. Orduña, (2006).

Por tal motivo, "es necesario que cada una de las organizaciones consideren a las relaciones interpersonales como parte fundamental del medio laboral de sus trabajadores, estableciendo un equilibrio armónico, en beneficio de la labor realizada por los mismos. Las empresas deben de tener presente cada una de las situaciones de conflictos que se hayan presentado con el fin de buscar soluciones efectivas para motivar el trabajo en equipo con el fin de conseguir las metas"

En los establecimientos de la enseñanza, hay ocasiones o situaciones donde se presenta cierto grado de conflictos, que se dan por la inmensidad de opiniones que en muchos casos presentan posiciones opuestas; éstas pueden ser superadas por el grado de habilidad y actitud que tenga el docente, por tal razón es muy importante el sistema de educación, las interrelaciones de las personas o sea los docentes y un buen trabajo de la institución educativa van tomadas de la mano, es muy importante la intervención del gerente educativo mediante la aplicación de diferentes estrategias que ayuden a imponer unas excelentes relaciones de las personas a su cargo.

Partiendo del concepto anterior es una institución educativa mantendrá una buena imagen y estará preparada al prender cambios tanto dentro como fuera del mismo, generando que los estudiantes obtengan niveles altos en sus objetivos como estudiante; independientemente del factor económico de la población estudiantil. La convivencia es una experiencia de las relaciones interpersonales que forma parte de la armonía diaria moldear su forma de vivir.

Convivir para vivir y se presenta como uno de los retos en la vida, las instituciones educativas se deben encargar de formar para el aprendizaje de una convivencia democrática.

Es imperante, que dentro de los aspectos cognoscitivos e intelectuales temas que traduzcan al desarrollo personal en especial las interrelaciones establezcan como parte importante dentro de la educación; el ser un buen docente no ayuda, tampoco poseer muchos conocimientos; el buen maestro como profesional en la educación es aquella persona que teniendo un gran bagaje de conocimientos lo sabe ubicar debe también poseer cualidades innatas que vayan a beneficiar su desarrollo profesional, con el único objetivo de que las relaciones interpersonales se conjugue con el aprendizaje de sus educandos y alcance un nivel alto para su desarrollo dentro de la sociedad.

Sime (2012) Dentro de la educación las relaciones interpersonales cumplen un papel muy importante dentro de la convivencia. "basados en lo que es la convivencia nace el concepto de multidisciplinariedad el cual encierra lo complejo que es la vida del ser humano y su interacción con otros, apareciendo vínculos que pueden fortalecer o debilitar a la sociedad", debemos tener en cuenta que somos personas y que estamos inmersos en la socialización e interacción con otras personas, encontrándonos en espacios pequeños, en otras ocasiones en espacios grandes donde cada persona trae su propio mundo lleno de triunfos y dificultades.

En la institución educativa es necesario convivir y, conocer todos nuestros saberes vinculantes, convirtiéndose en un desafío dejando de lado todo lo que nos ocasiona problemas y desvincula de la sociedad, pensando siempre que estamos en una sociedad contemporánea y productivista, donde el ser humano es la parte más significativa a tener en cuenta. Se debe tener balance entre un factor muy relevante que ayuda a replantear las relaciones interpersonales cómo es comprender y entender que las relaciones siempre deben edificarse entre seres diferentes y semejantes.

En una convivencia es importante tener en cuenta el valor que nos une y la diferencia que se poseen, hay que tener presente que toda colectividad o sociedad siempre se participa con las mismas necesidades, y la indiferencia asumiendo aún retribuciones universales.

El ser humano al momento de interrelacionarse con seres similares intercambia todo lo que le ofrece el mundo; características de su personalidad, se conoce a manera de interrelación.

Indica, Pipa (2013) que los géneros pueden ser: Estilo agresivo es cuando la persona al momento de establecer una relación con otra busca el problema, al no existir es él lo causa, mediante amenazas, establecer estrategias que motiven la agresividad dentro del grupo. El estilo pasivo consiste en que la uso es permitido por algunas personas, éstas no se defienden ante los problemas, tampoco hacen prevalecer sus derechos como ideas u opiniones, son personas que se dedican a trabajar de una forma obediente y sumisa.

El estilo asertivo involucra a las personas que manifiestan sus ideas de forma libre y voluntaria, defiende sus intereses expresando de forma directa y precisa su criterio sin provocar algún problema. Estas personas a pesar de tener claro sus ideas tienen la predisposición de negociar y establecer acuerdos con los demás.

Fernández (2004), hace referencia a: Hace una referencia significativa como es que el estudiante permanece en un proceso de constante progreso de todas capacidades tanto físicas

como intelectuales, iniciales; para qué alcances el pleno desarrollo debe atravesar por un sinnúmero de dificultades al igual que necesidades los que debe brindarle atención de forma oportuna. Esposa también se lo considera como proceso al desarrollo de actividades tanto formativas como de asesoramiento que reciben los estudiantes para facilitar su potencial desarrollo y adquieran unos criterios propios que al momento de elegir entre varias opciones sepa diferenciar la más propicia. (p.36)

El docente en cada actividad escolares debe desarrollar la capacidad del estudiante mediante su guía conseguir fortalecer sus experiencias, destrezas, competencias, todas las áreas de estudio. Las clases deben estar desarrolladas a base de programas direccionadas al desarrollo del estudiante en el aspecto mental y físico.

Cerdán. (2004), motiva: El desarrollo del entendimiento sobre la cultura entre el ser humano y su prójimo establece como idea principal la democracia consolidando lo en el respeto al prójimo a la cultura a la religión y a la ideología, quién utiliza estos aspectos podrá garantizar una convivencia armónica en su comunidad y en su pueblo.

Valores como autoestima y personalidad surgen o provienen cuando se reconoce el propio yo y su proyección, dentro del ámbito formativo tenemos: conductas, adoración, música y todo lo que determina su propio marca y estilo, teniendo una idea de la formación del estudiante donde el intelecto y el respeto prevalezca hacia la diversidad y pluriculturalidad.

Asimismo, en cuanto a las dimensiones de relaciones interpersonales Zaldívar (2007), Manifiesta un concepto sobre las relaciones interpersonales, " desempeñan una estrategia en la acción del ser humano en sus diferentes áreas en donde se desenvuelve teniendo como plataforma la comunicación" (p.94).

Habilidades comunicativas: Boland (2007), Conceptualiza esta habilidad como: "la acción de transmitir conceptos, idea de un ser a otro utilizando signos o símbolos con la única finalidad que la persona receptora los comprenda y los intercambie" (p.82).

Compromiso organizacional "Existe compromiso organizacional cuando existe un grado de afinidad donde una persona se siente identificada con la institución donde trabaja, estableciéndose metas y objetivos fijos" (Amorós, 2007, p. 73). Todo trabajador tiene aspiraciones y anhelos el cual es de mantener su trabajo y formar parte de la institución en la cual desempeña su trabajo.

Estilos de liderazgo: Polo (2009): Se considera liderazgo a un medio de influencia hacia otras personas con el objetivo de apoyar los de guiarlos de motivarlos en el desempeño

de su trabajo, comprometidos a la consecución de objetivos que la que la institución se propone. Un líder tiene la habilidad innata de tomar la iniciativa, realizar gestión, promocionar, aplicar la motivación y la evaluación a cada uno de los integrantes de su equipo o grupo de trabajo. Es la acción de una tarea ejecutiva asignada y proyectada de manera positiva con el fin de obtener una satisfacción personal o institucional. (p.77)

Es por ello que en la presente indagación se plantea la siguiente interrogante:

¿En qué medida el taller de relaciones interpersonales mejora la gestión de la calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018?

Por ello se presenta la Justificación del estudio considerando aspectos como:

Convivencia: Mediante la presente indagación la institución educativa “Zoila Rosa García Montenegro”, obtendrá al final como producto final docentes encaminados a dirigir de la mejor forma a sus estudiantes, con el fin de llegar a obtener una calificación ISO.

Valor teórico: Bernal (2010, p.106) “Establecer un concepto pasado de una justificación teórica dónde indica que el propósito de un estudio investigativo está generado por la reflexión y el debate sobre el conocimiento existente. [...], diferenciar resultantes o diseñar conceptos del conocimiento establecido”.

Relevancia social: La actual investigación posee gran relevancia social, porque ayuda a conocer conceptualmente la calidad de servicio y las relaciones interpersonales, donde las fichas que se recogieron permitieron instaurar el beneficio hacia a la colectividad formativa de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”. Estableciéndose como aportaciones científicas comprobadas que servirán como justificativo y ayuda para la institución con miras hacia optimar la calidad de la gestión.

Valor práctico: La presente investigación posee un valor práctico basado en la experiencia de los docentes con una respuesta positiva sobre lo que es la gestión de la calidad, enfatizando los aprendizajes y la complacencia de los educandos y padres de familia como usuarios.

Aporte metodológico: Los resultados obtenidos en la labor de investigación se establecieron como herramientas para próximos trabajos; al igual que las fichas de validación, confiabilidad y los instrumentos. Que ayudan inclusive a lograr los objetivos.

Y con ellos se plantea la hipótesis general: La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la calidad del servicio de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.

Asimismo, como las específicas: La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la gestión de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.

La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.

La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la satisfacción del cliente de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.

De igual forma se formuló los objetivos señalando como general: Determinar en qué medida los talleres de relaciones interpersonales mejora la calidad de la gestión de los docentes para poder progresar en el rendimiento académico de los estudiantes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.

Entre los Específicos: Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, antes de aplicar el taller de relaciones interpersonales.

Determinar en qué medida el taller de relaciones interpersonales mejora la gestión de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán -2018.

Determinar en qué medida el taller de relaciones interpersonales mejora la calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán -2018.

Determinar en qué medida el taller de relaciones interpersonales mejora la satisfacción del cliente de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán -2018.

Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, después de aplicar el taller de relaciones interpersonales.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández, Batista y Fernández (2006) indican que una investigación de tipo pre experimental es aquella en la que se aplica un test antes y después de un programa realizado, además permite analizar factores intrínsecos y extrínsecos de la investigación mediante la observación, en donde se propone el siguiente esquema

M: O1----- X ----- O2

Dónde:

M = Docentes de la escuela “Zoila Rosa García Montenegro”

O1 = Pre test.

O2: = Pos test.

X = Taller de Relaciones Interpersonales

Variables

Variable dependiente: Gestión de calidad

Variable independiente: Taller de Relaciones interpersonales

2.2. Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la calidad	American Society of Quality lo define como: “Un sistema bien estructurados se documenta en base a una estructura, responsabilidades y procesos que se necesita para obtener una buena gestión de la calidad”. Sistemas están relacionados con la persona que los emplea, influyendo sobre los objetivos, los procesos, los métodos y en especial los resultados proyectados.	Es un sistema estructurado que a través de los requisitos del estándar internacional asegura la calidad y satisfacción del cliente.	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Establecen políticas para establecer la calidad - Recibe de forma continua la información que requiere 	Intervalo
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe a tiempo lo solicitado - Exige calidad en los trabajos que envía 	
			Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Hay satisfacción en el trabajo realizado - Los resultados los considera justos. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Taller de relaciones interpersonales	Zaldívar (2007), Manifiesta un concepto sobre las relaciones interpersonales, " desempeñan un papel importante en la actividad del ser humano en sus diferentes áreas sociales en donde esté se desenvuelve teniendo como base la comunicación" (p.94).	La variable se operacionaliza en la evaluación de las dimensiones: habilidades comunicativas, compromiso organizacional y estilos de liderazgo que se evaluará a través de una lista de cotejo a los docentes.	Habilidades comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene buena comunicación con los directivos - Sabe diferenciar la comunicación informal 	Intervalo
			Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Exige compromiso a sus estudiantes. - Cumple con lo que promete 	
			Estilos de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Es una persona democrática - Aplica la democracia en sus clases. 	

2.3. Población y muestra

Se considera a la muestra como una parte de la población y esta se representó con 15 docentes la misma cantidad poblacional, es decir por los 15 profesores de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, sobre las cuales se aplicó los instrumentos de evaluación.

Tabla 1 Población

Área/Nivel	Mujeres	Total
Docentes	15	15
TOTAL	15	15

Fuente: E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”

Elaborado por: Brito Fajardo Sandra Lorena

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El diseño de la investigación fue experimental, porque se observan los fenómenos tal como se presentan en su contenido. Por su naturaleza es cuantitativa porque está fundado en aspectos numéricos y en cantidades; por su finalidad es manejada por que hace uso de la teoría para facilitar soluciones prácticas; por su diseño es especializada porque que permite equilibrar y darle procedimiento a una dificultad mediante instrucciones inductivos y de reflexión, de tipo psicométrica. Arias. (2012), dice que: “El esquema de la investigación es la habilidad específica que opta el científico para expresar el inconveniente planeado”.

Se presenta una investigación pre experimental ya que se determina la influencia de las habilidades blandas sobre gestión de la calidad educativa.

La indagación esta plantea de acuerdo al fin que se desea obtener, se ejecutó de una investigación aplicada, debido a que sus datos fueron utilizados en la solución de inquietudes del medio.

Finalmente se trata de un examen con dirección cuantitativo ya que se utilizó estadísticas y encuestas, para el acopio de información.

Para conseguir información sobre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales se estableció como técnica a la encuesta, siendo el instrumento basado en un cuestionario que ayudo a evaluar la variable en estudio.

Técnica: fue la observación, donde se implicó de manera directa al investigador, quien con su experiencia valoró su desarrollo al instante de su realización; se diseñó una lista

de cotejo; para la gestión de la calidad y se formuló una encuesta cimentada en un cuestionario de preguntas para verificar su incidencia sobre la variable dependiente.

Esta variable dependiente gestión la calidad educativa se calcula con la ayuda de la técnica la encuesta para dicho proceso el instrumento es un cuestionario, dado por tres dimensiones y dieciocho ítems, divididos en: gestión (6 ítems), calidad (6 ítems), y satisfacción del cliente (6 ítems). La calificación que se utilizó es (1) Deficiente, (2) regular (3) y satisfactorio.

Instrumento: El elemento de cuestionario de la gestión de calidad educativa fue aprobado por dos expertos:

Santa Jácome Cruz, master en Administración Educativa, maestra de la institución de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, quién certificó que el instrumento es adecuado para su aplicación.

Suárez Armendáriz Jessika, master en Diseño Curricular, pedagogo del plantel de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, quién aseveró que el material es adecuado para su utilización.

Validez: Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se determinó a través de la revisión de expertos, si:

Las herramientas presentan coherencia, es decir relación lógica con los distintos ítems de los instrumentos, dimensiones y variables de la investigación.

Los instrumentos son pertinentes al tipo y naturaleza de la investigación.

Los materiales facilitan la comprobación de las hipótesis que se plantean en la investigación.

Los cuestionarios reflejan firmeza de tal manera que cada ítem sea redactado abordando integralmente cada uno de los indicadores.

Los instrumentos son suficientes para comprobar la totalidad de las dimensiones por cada variable de la indagación.

Confiabilidad: El instrumento ejecutó un juicio de pilotaje la cual se empleó en la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro” logrando un valor de Alfa de Cronbach de 0.7

Variables	Alpha de Cronbach	N.º de ítems
Relaciones interpersonales	0,7	15
Gestión de la calidad	0,7	15

2.5 Procedimiento

Al inicio de la indagación se consideró las dimensiones que contendría cada variable, asimismo se procedió a establecer los instrumentos a emplear, una vez obtuvo los resultados se los tabulo en el programa Excel para luego llevar a comprobar las hipótesis en la investigación por medio de T de student.

2.6. Método de análisis de datos

En base al resultado que se consiguió del análisis de los datos recabados por medio de los instrumentos que se utilizaron, se aplicó el sistema computarizado Excel con el cual se pudo realizar la validación de las hipótesis con precisión y orden, se utilizaron métodos estadísticos que ayudaron a realizar la discusión de los resultados.

2.7. Aspectos éticos

Este desarrollo de la labor investigativa en la aplicación, las encuestas los criterios se manejaron con total confidencialidad, respetando cada uno de las manifestaciones, manteniendo reserva al momento de analizar cada pregunta.

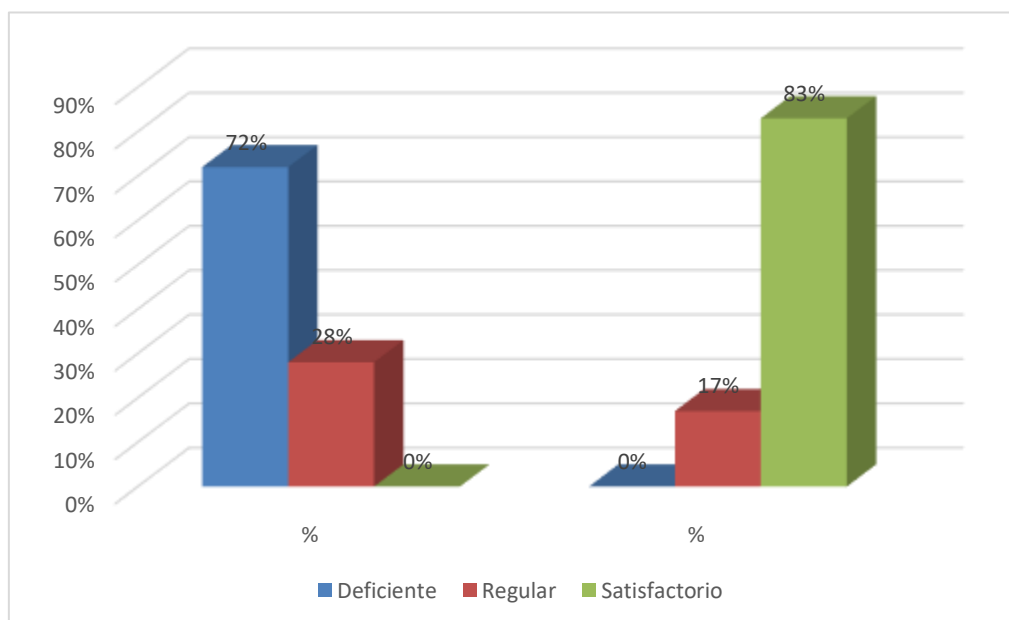
III. RESULTADOS

Tabla 2 Nivel de la gestión de la calidad

ESCALA	PRE TEST			POST TEST		
	F	%	X	F	%	X
Deficiente (1-6)	13	72%	3,82	0	0%	18,00
Regular (7-13)	5	28%		3	17%	
Satisfactorio (14-18)	0	0%		15	83%	
TOTAL	18	100%		18	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Ilustración 1 : Nivel de la gestión de la calidad



Descripción:

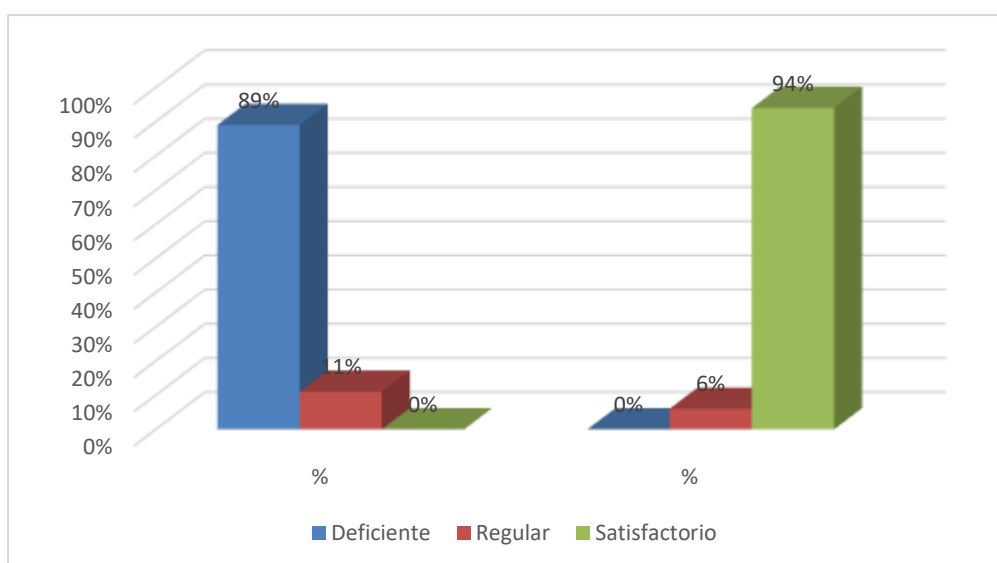
Esta tabla 2 del taller de relaciones interpersonales en la gestión de la calidad en una unidad educativa de Guayas-2018, nos podemos dar cuenta en el pre test hay un total de 72% de valoración deficiente y 28% de calificación regular. El en pos test el 17% alcanza un valor de regular y el 83% presentaron satisfactorio. Existe una media de 14,18

Tabla 3 Nivel de la gestión los docentes

ESCALA	PRE TEST			POST TEST		
	F	%	X	F	%	X
Deficiente (6-9)	16	89%	5,06	0	0%	15,67
Regular (10-13)	2	11%		1	6%	
Satisfactorio (14-18)	0	0%		17	94%	
TOTAL	18	100%		FALSO	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Ilustración 2 Nivel de la gestión de los docentes



Descripción:

En la tabla 3, el valor de la dimensión gestión de los docentes de una unidad educativa ciudad de Durán -2018.

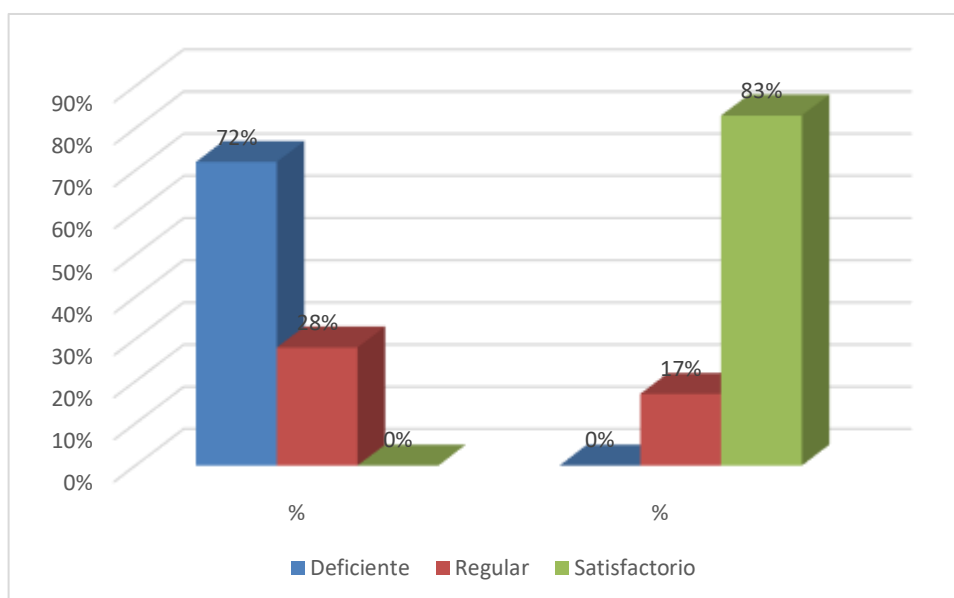
Observamos el pre test, del 86% (16) de educativos mantienen un nivel de deficiente de la gestión y calidad, y el 11% (2) de docentes tienen un nivel de regular sobre la gestión de la calidad. Según el pre test se evidencia ignorancia por parte de los pedagogos en la gestión de calidad. En el pos test, el 17% (3) de docentes después del taller aumento su nivel a regular sobre la gestión de la calidad, y el 83% (15) de los maestros mantienen un nivel de satisfactorio. En esta prueba de salida se ha obtenido una media de 14,18 lo que indica que los profesores presentan un mejor rendimiento después del taller.

Tabla 4 Nivel de la calidad de los docentes

ESCALA	PRE TEST			POST TEST		
	F	%	X	F	%	X
Deficiente (6-9)	15	72%	4,58	0	0%	15,33
Regular (10-13)	3	28%		2	17%	
Satisfactorio (14-18)	0	0%		16	83%	
TOTAL	18	100%		18	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Ilustración 3 Nivel de la calidad de los docentes.



Descripción:

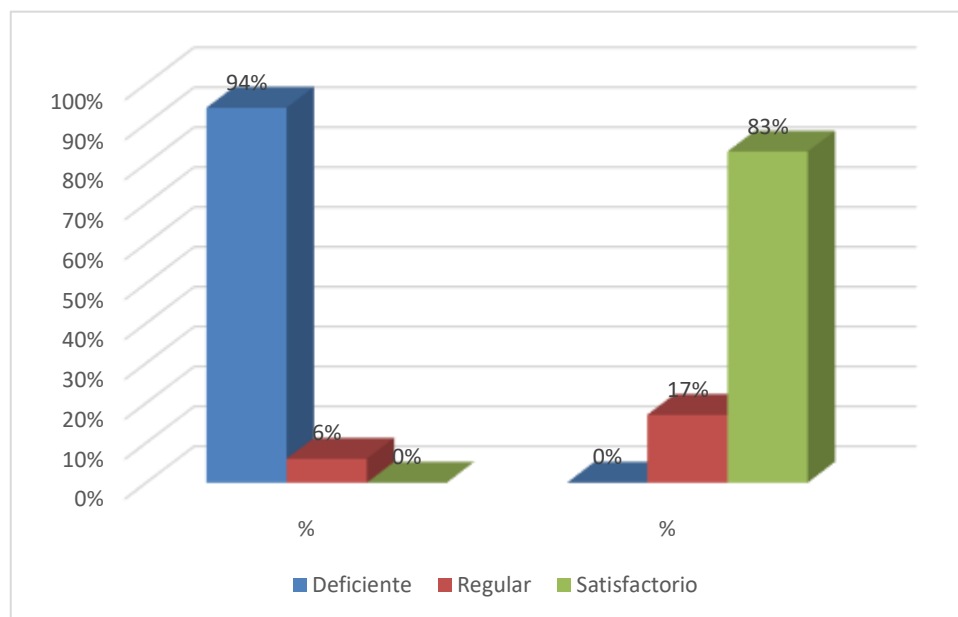
En esta tabla 4, el nivel de calidad de los docentes de una unidad educativa, ciudad de Durán -2018. Se visualiza que en el pre test 72% (15) de docentes mantienen un nivel de deficiente sobre la gestión de la calidad, y el 28% (3) de maestros mantienen un nivel de regular. Según el pre test se evidencia que no tienen conocimiento de lo que la gestión de la calidad. En el pos test, el 17% (2) de docentes mantienen un nivel de regular posteriormente a la aplicación del taller, y el 83% (16) de líderes aumentaron su nivel satisfactorio debido a que aplicaron el taller de relaciones interpersonales. Este diagnóstico de salida se ha conseguido una media de 10,75 esto muestra que estos talleres modificaron el desempeño docente.

Tabla 5 Nivel de satisfacción del cliente

ESCALA	PRE TEST			POST TEST		
	F	%	X	F	%	X
Deficiente (6-9)	17	94%	3,86	0	0%	18,00
Regular (10-13)	1	6%				
Satisfactorio (14-18)	0	0%				
TOTAL	18	100%				
				3	17%	
				15	83%	
				18	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Ilustración 4 Nivel de satisfacción del cliente



Descripción:

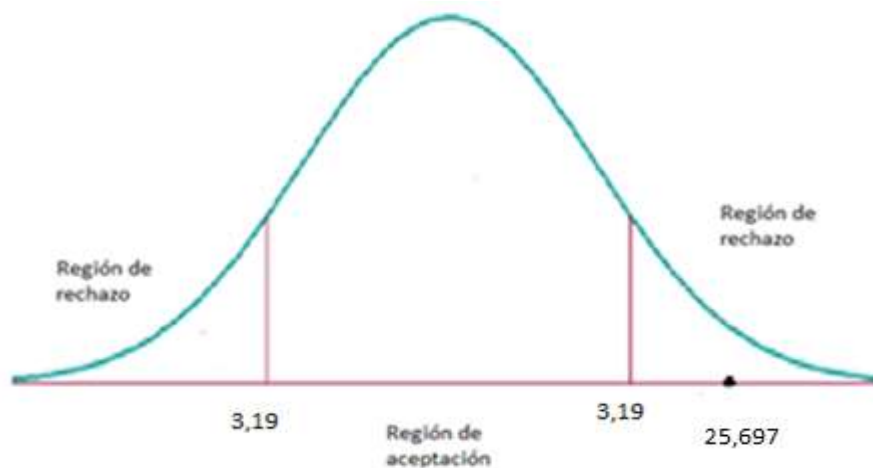
El grafico y tabla 5, el nivel de satisfacción del cliente de maestros de una unidad educativa de Guayas, nos damos cuenta que el 94% (17) en el pre test de docentes presentaron un nivel de deficiente en la satisfacción del cliente, y el 6% (1) de catedráticos indicaron un nivel de regular sobre la satisfacción del cliente. Estas demostraciones indican que no existe influencia del taller de relaciones interpersonales sobre la gestión de la calidad. En el pos test, el 17% (3) de facilitadores presentaron un nivel de regular y el 83% (15) de mentores mejoraron su nivel después del taller a satisfactorio. En esta prueba de salida se ha obtenido una media de 14,14 Se manifiesta que los talleres si influenciaron en la gestión de la calidad

Tabla 6 El post test y pre test gestión de la calidad

		Prueba de hipótesis					t	gl.	Sig. (bilateral)	
		Diferencias				95% de intervalo de confianza de la diferencia				
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Inferior	Superior				
Gestión de la calidad	Post test - Pre test	20.80000	3.25842	.819877	20.99647	23.5874	25.697	18	.000	

Fuente: Pre test y post Test aplicado a los docentes de la institución educativa de Guayaquil.

Ilustración 5 El post test y pre test de gestión de calidad



Decisión

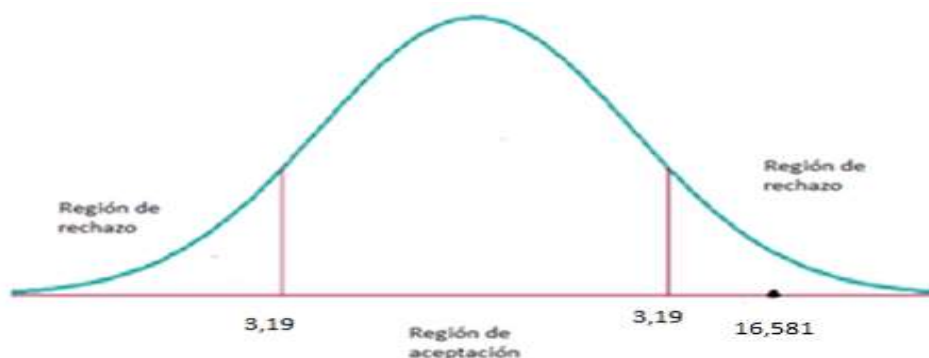
Esta asimilación de medidas para muestras relacionadas (pre test y post test del grupo experimental) manipulando la prueba t Student se manifiesta en la tabla 6, que con un nivel de confianza del 95%, las medidas de la gestión de la calidad docente son significativamente diferentes, esto se valida con un $t=25.70 > 3.19$ y $\text{sig } P= 0.000 < 0.05$ resulta que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Esto significa que la aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la gestión de la calidad docente en la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad Durán-2018.

Tabla 7 El Pos test y pre test de la gestión de los docentes

		Prueba de hipótesis							
		Diferencias							
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Gestión de los docentes	Post test - Pre test	6.50000	1.38152	.29513	5.25169	6.08591	16.581	18	.000

Fuente: Pre test y post Test aplicado a los docentes de la institución educativa de Durán.

Ilustración 6 El Pos test y pre test de la gestión de los docentes



Decisión

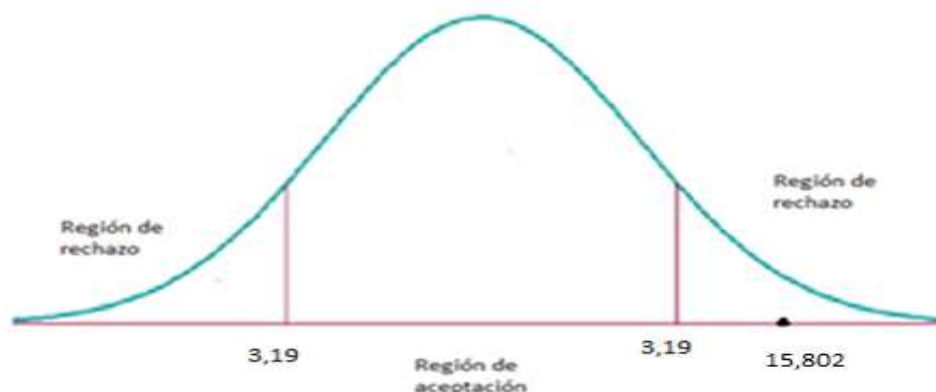
Según el cotejo calcula para modelos que correspondan al pre test y post test del grupo experimental manipulando la evaluación t Student indican la tabla 7, el valor de confianza es 95%, la gestión de la calidad docente es significativamente desiguales, esto se valida con un $t=16.58 > 3.19$ y $\text{sig } P= 0.000 < 0.05$ como resultado se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Esto simboliza que el estudio del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la gestión de los líderes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad Durán-2018.

Tabla 8 El pos test y pre test de la calidad de los docentes

		Prueba de hipótesis							
		Diferencias					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Calidad de los docentes - Post test	Pre test	5.20000	1.26842	.27695	5.20018	5.15719	15.802	18	.000

Fuente: Pre test y post Test aplicado a los docentes de la institución educativa de Durán.

Ilustración 7 El pos test y pre test de la calidad de los docentes



Decisión

Este balance de muestras relacionadas (pre test y post test del grupo experimental) manipulando la evaluación t Student se manifiesta en la tabla 8, que con un nivel de seguridad del 95%, la calidad de los formadores es significativamente desiguales, esto se verifica con un $t=15.80 > 3.19$ y $\text{sig } P= 0.000 < 0.05$ en efecto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Esto representa que la aplicación del taller de relaciones interpersonales ayuda **significativamente** la gestión de los instructivos de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, ciudad de Durán-2018.

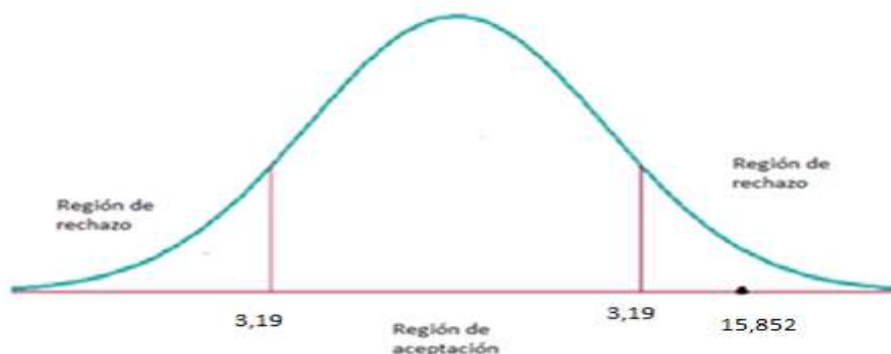
Tabla 9 La evaluación del pos test y pre test de la satisfacción del cliente

Prueba de hipótesis

	Diferencias					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Satisfacción Post del cliente - Pre test	5.10000	1.15874	.19849	5.10584	5.85217	15.852	17	.000

Fuente: Pre test y post Test aplicado a los docentes de la institución educativa de Durán.

Ilustración 8 La evaluación del pos test y pre test de la satisfacción del cliente



Decisión

Esta asimilación de muestras relacionadas en el (pre test y post test del grupo experimental) se utilizó la prueba t Student que indica la tabla 9, que el nivel de confianza es 95%, muestran los resultados del trabajo educativo del desempeño maestros son significativamente desemejantes, la cual valida con un $t=15.82 > 3.19$ y $\text{sig } P= 0.000 < 0.05$ en efecto se rechaza la H_0 y se acepta la H_i . Esto significa que la implementación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la satisfacción del cliente de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, ciudad de Durán-2018.

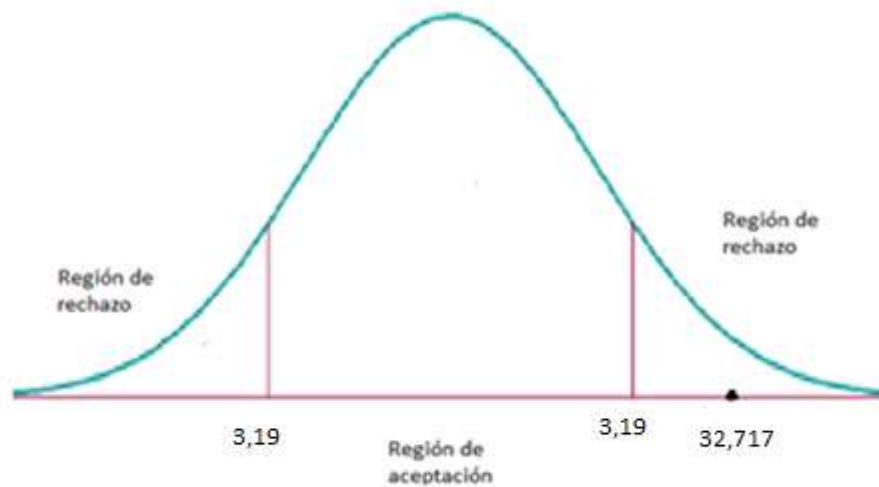
Tabla 10 La aplicación del taller de relaciones interpersonales

Prueba de hipótesis

		Diferencias					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Post test - Pre test	30,222	3.919	,924	28,273	32,171	32.717	17	.000

Fuente: Pre test y post Test aplicado a los docentes de la institución educativa de Durán

Ilustración 9 La aplicación del taller de relaciones interpersonales



Descripción:

Observamos en la tabla el resultado del estudio T-Student para indicar el aporte del taller de relaciones interpersonales de la gestión de la calidad en una unidad educativa de Guayas - 2018. El resultado indica ($p < 0.001$) el cual involucra rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis de elección, lo cual amerita impartir talleres de relaciones interpersonales que involucren en la gestión de la calidad.

IV. DISCUSIÓN

No damos cuenta que el 72% (13) en la tabla nos muestra que los maestros tienen un rango deficiente en la gestión de la calidad, el 28% (5) de profesores un porcentaje regular 0% en los catedráticos se muestran satisfactorio en la gestión de la calidad, previamente al impartir conocimientos de relaciones interpersonales. El 83% (15) muestran un nivel satisfactorio, y el 17% (3) un nivel regular en la gestión de la calidad, posteriormente al dar las capacitaciones de relaciones interpersonales. Lo que contrasta con la opinión de Ospina (2015); En Valencia, España; realizó un trabajo de sondeo llamado “Calidad de Servicio y Valor en el transporte Intermodal de mercancías”, la cual indica que cada una las relaciones estructurales son significativas para el establecimiento, de esta manera se admite el grupo de las hipótesis que formaron parte del trabajo de investigación.

En la tabla nos damos cuenta que el 89% (16) de maestros están en un nivel de apertura deficiente de la dimensión gestión de los docentes, y el 11% (2) de educadores están en un nivel regular, previamente al recibir el seminario de relaciones interpersonales. 94% (17) de pedagogos muestra un grado satisfactorio y el 6% (1) de colaboradores alcanzan poco satisfactorio. Ratificamos que lo manifestado por Santamaría, (2014) tiene un propósito con la indagación “La autoestima y su influencia en las relaciones Interpersonales de los alumnos del bachillerato Del Colegio Nacional Quisapincha del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, donde indica “que el conjunto de alumnos al tener una interrelación de algún compañero o compañera existe incomodidad, indicaron también la incomodidad y nerviosismo al momento de tener una diálogo, en ocasiones presentan etapas de nerviosismo e inseguridad debilitando de esta forma el perfil de su personalidad” (p. 83).

La tabla 4 se puede observar el 72% (15) de los maestros están en un rango inicial deficiente de la dimensión calidad, el 28% (3) de profesores se localizan en el nivel regular 0% en instructores están en el nivel agradable, previo al taller de relaciones interpersonales. El 83% (16), los formadores muestran satisfactorio en las relaciones interpersonales mientras que el 17% (2) mentores recopilan un porcentaje regular, posteriormente al recibir el taller de relaciones interpersonales. Se explica al confrontar con diseño de Tapia, (2013), plantea explorar “un manual qué contiene estrategias que ayuden al incremento en el aprendizaje mediante una correcta aplicación de las relaciones interpersonales entre padres e hijos”.

En la tabla se logra visualizar que, el 94% (17) de los formadores están en el nivel de iniciación de la dimensión satisfacción del cliente, el 6% (1) estos maestros conservan un grado de regular, y 0% maestros están en el nivel satisfactorio, previamente a la aplicación del taller de relaciones interpersonales. Tenemos, el 83% (15) los catedráticos se encuentran satisfactorio y el 17% (3) educadores conservan el rango regular, al aplicar el taller de relaciones interpersonales. Se discrepa con lo diseñado por Ortiz (2012), en la indagación manifiesta como objetivo primordial acrecentar la confianza en el usuario de un organismo en el cual se estableció un instrumento que me dio la calidad de servicios, obteniendo como consecuencia la depreciación de esta insatisfacción de un 39% a 30% en la comunidad andina.

Esta la asimilación de medidas para recolectar (pre test y pos test) verificando el diagnostico T de Student el cual expone en la figura 6, la familiaridad de 95% las medias de la práctica de la gestión de la calidad son significativamente diferentes, esto valida cuando $t=32,717 > 3,919$ y Sig. $0,0000 < 0,010$, el resultado, se impugna la hipótesis nula H_0 y se admite la suposición de indagación H_i . Significa que la aplicación de un taller de relaciones interpersonales mejorar la gestión en la calidad de los maestros. Esto se confronta con lo planteado por Enríquez (2014); en su investigación para conseguir el grado de Magíster, formulado para conocer y mejorar el clima fundado en un dictamen de los clientes para lo cual se precisó una ilustración puntual el concepto de servicio de eficacia.

V. CONCLUSIONES

Estos talleres para mejorar las relaciones interpersonales de la mejora de la prestación de los profesores de la institución de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro” localidad de Durán, del Jurisdicción 24 durante el periodo en curso 2018, logrando una “ t_c ” calculada superior al valor de la tabla en un nivel de 0,05 ($32,717 > 3,919$)

Al exponer un taller de relaciones interpersonales tenemos el mejoramiento de la gestión de los maestros en el establecimiento educativo de la ciudad de Durán en el año lectivo 2018, lo cual resulta una “ t_c ” calculada superior al valor de la tabla en un nivel de 0,05 ($32,717 > 3,919$)

Al impartir un taller de relaciones interpersonales verifica la calidad de profesores del establecimiento educativa de la urbe Durán, en el año en curso 2018, lo cual nos arroja una “ t_c ” calculada superior al valor de la tabla en un nivel de 0,05 ($32,717 > 3,919$)

La aplicación de un seminario de relaciones interpersonales tiene como finalidad la satisfacción del cliente de los maestros en la institución educativa de la ciudad de Durán en el transcurso 2018, alcanzando una “ t_c ” calculada superior al valor de la tabla en un nivel de 0,05 ($32,717 > 3,919$)

VI. RECOMENDACIONES

La administración Territorial del Distrito 24 y los equipos de gestión formativa local tienen que impartir talleres activos de habilidades sociales que consientan promover las relaciones interpersonales que median en las capacidades profesionales de los catedráticos.

A la autoridad del establecimiento formativo, iniciar el desarrollo de diversos talleres encaminada para fomentar las relaciones interpersonales entre los pedagogos en la entidad para así ofrecer servicios de calidad.

Los formadores de la entidad formativa deben perfeccionar estas relaciones interpersonales que puedan dar originalidad en la calidad del servicio formativo y eficiente, que de muestren las diversas competencias laborales de los educadores con el uso de tácticas oportunas ofrecen servicios de las actividades delegadas.

REFERENCIAS

Amoros, C. (2007). Clima organizacional y desempeño de los docentes de la UCLA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*

Boland, (2007): *El Líder Transformador*. Lima- Perú: Edit. Santillana.

Cerdán, (2004). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Biblioteca Comillas.

Fernández, (2004). Efectos del Liderazgo y Clima Organizacional sobre el riesgo Psicosocial, como criterio de responsabilidad social, en empresas colombianas del sector salud. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*,

Fajardo, (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública*. Tesis de maestría inédita, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México).

Guerra, M (2016) En su tesis magistral *Liderazgo de los directores y su influencia en el clima institucional de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del Distrito de Jacobo Hunter, Arequipa*. Maestría Universidad San Pedro de Chimbote - Perú

Miranda, Chamorro y Rubio, (2007). *Comunicación y relaciones interpersonales entre directivos y docentes*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Zulia: Maracaibo-Venezuela.

Ospina (2015); En Valencia, España; realizó un trabajo de Investigación denominado “Calidad de Servicio y Valor en el transporte Intermodal de mercancías”.

Ortiz (2012), En Guayaquil, Ecuador; trabajó una Tesis titulada “Estudio de la satisfacción del cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina, específicamente Colombia, Ecuador y Perú.

Peinado y Vallejo,. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis de maestría inédita. Universidad Nacional mayor de San Marcos, Lima - Perú.

Philip, (2012). Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. Madrid: Edit. ESIC

Ramírez, (2012). Comportamientos de las organizaciones. Edit. McGraw- Hill. España: Polo A (2006). Liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional. México: .Edit. Mc Graw – Hill. Interamericana de

Tamayo y Tamayo, (2013). Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la misión médica cubana. República Bolivariana de Venezuela. (Tesis de maestría inédita, Escuela Nacional de Salud Pública, Venezuela).

Sime, (2012). Estilos de liderazgo en directores de Enseñanza Básica y Media en la Región del Bio-Bio. Edit. Paideia: Revista de educación.

UNESCO, r. d. (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativa. LIMA: LANCE GRAFICO SAC.

Vásquez, L. R. (2006). Habilidades directivas y técnicas de liderazgo. España: Edit. Ideas propias.

Vargas, (2003) “La influencia de la aplicación del programa preparando líderes, en el fortalecimiento de las autoridades estudiantiles del nivel de educación primaria en la institución educativa de aplicación de la Universidad Cesar Vallejo- Harvard Collage- Piura.

Velázquez, C. (2012). Factores que Influyen en el Liderazgo y en el rendimiento académico En La Institución Educativa República De Argentina Arequipa. Maestría. UNSA.

Wiemann, M. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. Barcelona: Edit. UOC.

Zaldívar (2007). Comportamiento en las organizaciones. Editorial Interamericana S.A. de CV. México.

Zúñiga, A. (2015). Estilo de liderazgo de los decanos y clima organizacional en la universidad nacional del callao 2010. Maestría. Universidad Nacional del Callao.

ANEXOS

Anexo: N° 1 Cuestionario para evaluar la Gestión de calidad

Reciba un cordial saludo: Estimados Docentes, este cuestionario tiene la finalidad de recoger información relevante para un trabajo de investigación relacionada con la gestión de calidad, la participación es personal y confidencial, por lo cual le agradezco de brindarnos tu opinión al respecto a los enunciados que se te presentan, las cuales son de carácter anónimo. Además, son de fines académicos, siendo importante su participación para alcanzar el objetivo previsto

Gracias por su colaboración

Instrucciones: Marque con una x en una sola alternativa que indica el grado en que identifica el clima organizacional

La docente:

1	2	3
Deficiente	Regular	Satisfactorio

ÍTEMS		1	2	3
N°	1. Gestión			
1	Establecen políticas para establecer la calidad			
2	Recibe en forma oportuna la información que requiere			
3	Están establecidas las normas para la calidad			
4	Busca mejores opciones de enseñanza para la institución			
5	Existe colaboración y apoyo entre los miembros de la institución			
2. Calidad				
6	Recibe a tiempo lo solicitado			
7	Considera que la educación es de calidad			
8	Desarrolla trabajo con presentación buena			
9	Exige calidad en los trabajos que envía			
10	Está conforme con la atención de la educación			
3. Satisfacción del cliente				
11	Hay satisfacción en el trabajo realizado			
12	Mantiene un control de las actividades que realiza			
13	Las personas quedan conformes con la atención			
14	Es de calidad nuestros servicios			
15	Los resultados los considera justos			


Ficha técnica del cuestionario sobre Gestión de la calidad

Características	Descripción							
1. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre gestión de la calidad							
2. Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión - Calidad - Satisfacción del cliente 							
3. Total, de indicadores	15							
4. Tipo de puntuación	Numérica							
5. Valoración total de la prueba	Total 100 puntos	<table style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">Deficiente</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 10px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">Regular</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 10px;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">Satisfactorio</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 10px;">3</td> </tr> </table>	Deficiente	1	Regular	2	Satisfactorio	3
Deficiente	1							
Regular	2							
Satisfactorio	3							
6. Tipo de administración	Directa, en grupo y con apoyo							
7. Tiempo de administración	20 minutos							
8. Constructo que evalúa	Gestión de la calidad							
9. Área de aplicación	Administración educativa							
10. Soporte	Hoja, bolígrafo, carpeta archivadora							
11. Fecha de elaboración	Mayo del 2018							
12. Autor	Lcda. Brito Medina Sandra Lorena							
13. Validez	Juicio de experto							
14. Confiabilidad								

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

TTULO DE LA TESIS: Taller de Relaciones Interpersonales en la gestión de la calidad en una unidad educativa de Guayas-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				OPCIÓN DE RESPUESTA			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE			
				m	n	m	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Taller de relaciones interpersonales	Habilidades comunicativas	Comunicación formal	Mantiene buena comunicación con los directivos				/	/	/	/	/	/	/			
			Sabe diferenciar la comunicación formal en ocasiones utiliza la comunicación informal				/	/	/	/	/	/	/			
			Se compromete con su trabajo				/	/	/	/	/	/	/			
		Comunicación Informal	Ha incumplido compromisos				/	/	/	/	/	/	/			
			Ha realizado compromisos de manera colectiva				/	/	/	/	/	/	/			
			e compromiso a sus estudiantes				/	/	/	/	/	/	/			
	Compromiso organizacional	Compromiso laboral	Cumple lo que promete				/	/	/	/	/	/	/			
			La institución está comprometida con la educación				/	/	/	/	/	/	/			
			Es un líder autoritario				/	/	/	/	/	/	/			
		Compromiso colectivo	Le gusta ser un líder				/	/	/	/	/	/	/			
			Exige a sus estudiantes ser líderes				/	/	/	/	/	/	/			
			Es una persona democrática				/	/	/	/	/	/	/			
Estilo de liderazgo	Lider autoritario	Aplica la democracia en sus clases				/	/	/	/	/	/	/				
						/	/	/	/	/	/	/				
						/	/	/	/	/	/	/				
	Lider democrático					/	/	/	/	/	/	/				
						/	/	/	/	/	/	/				
						/	/	/	/	/	/	/				

Santa Jacome Cruz
 MAGISTER EN DOCENCIA
 REG. No. 1006-14-86052498


Anexo N° 2: Lista de Cotejo para evaluar el Taller de relaciones interpersonales

Institución educativa: “Zoila Rosa García Montenegro”. Fecha: _____

OBJETIVO: Evaluar la calidad de participación y actitud del participante en el taller de relaciones interpersonales.

INDICACIÓN: Observa con objetividad y asume lo actuado marcando con X según corresponda.

CRITERIOS DE OBSERVACIÓN	SI	NO
Mantiene buena comunicación con los directivos		
Sabe diferencia la comunicación formal		
En ocasiones utiliza la comunicación informal		
Se compromete con su trabajo		
Hace compromiso que no cumple		
Ha incumplido compromisos		
Ha realizado compromisos de manera colectiva		
Exige compromiso a sus estudiantes		
Cumple lo que promete		
La institución está comprometida con la educación		
Es un líder autoritario		
Le gusta ser un líder		
Exige a sus estudiantes ser líderes		
Es una persona democrática		
Aplica la democracia en sus clases		
PUNTAJE PARCIAL		
PUNTAJE TOTAL		

El instrumento se aplicará en cada sesión de aprendizaje, para observar y evaluar a cada participante en el objetivo trazado.

Ficha técnica del cuestionario sobre relaciones interpersonales

Características	Descripción	
15. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre relaciones interpersonales	
16. Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicativas - Compromiso organizacional - Estilos de liderazgo 	
17. Total de indicadores	15	
18. Tipo de puntuación	Numérica	
19. Valoración total de la prueba	Total 100 puntos	Si No
20. Tipo de administración	Directa, en grupo y con apoyo	
21. Tiempo de administración	20 minutos	
22. Constructo que evalúa	Relaciones interpersonales	
23. Área de aplicación	Administración educativa	
24. Soporte	Hoja, bolígrafo, carpeta archivadora	
25. Fecha de elaboración	Mayo del 2018	
26. Autor	Lcda. Brito Medina Sandra Lorena	
27. Validez	Juicio de experto	
28. Confiabilidad		

Anexo N° 3 Base de datos del pre test y pos test

PARTICIPANTE / ÍTEM	HABILIDADES COMUNICATIVAS					COMPROMISO ORGANIZACIONAL					ESTILOS DE LIDERAZGO				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	14	15	16	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
5	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
6	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
7	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1

PARTICIPANTE / ÍTEM	HABILIDADES COMUNICATIVAS					COMPROMISO ORGANIZACIONAL					ESTILOS DE LIDERAZGO				
	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17
1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	3	1
3	1	1	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3
4	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3
5	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1
6	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
8	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
9	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
10	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Anexo N° 4 Taller de relaciones interpersonales

DENOMINACIÓN: “Taller de relaciones interpersonales en la gestión en una Unidad Educativa del Guayas”

I. DATOS INFORMATIVOS:

Provincia : Guayas

Parroquia : Durán

Institución Educativa : E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”

Nivel : Docentes

N.º de docentes : 18

Año académico : 2018

Duración : 1 mes

Inicio : 31 – 05 – 18

Término : 29 – 06 - 18

Responsable : Lcda. Brito Fajardo Sandra Lorena

II. FUNDAMENTACIÓN

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es aquella interacción describiendo el trato, acercamiento y comunicación establecida entre los seres humanos en diferentes espacios y momentos. Peinado y Vallejo (2005), Conceptualiza a las relaciones interpersonales como: " la destreza que tiene las personas para interactuar con otros de su misma especie" (p.55). Zaldívar (2007), Manifiesta un concepto sobre las relaciones interpersonales, " desempeñan un papel importante en la actividad del ser humano en sus diferentes áreas sociales en donde esté se desenvuelve teniendo como base la comunicación" (p.94).

Según los conceptos anteriores las relaciones interpersonales se establecen diariamente entre sus semejantes; llamados compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales pueden considerarse como agradables cuando el acoso y la intimidación desaparece produciendo cambios en el pensamiento de cada persona dentro del grupo, el ser humano tiene la capacidad de respetar y considerarse mutuamente; en toda sociedad existen barreras debido a los diferentes criterios impuestos que se establecen dentro de la empresa o sociedad.

Según, Delgado y Ena (2013) señalan dos tipos de relaciones interpersonales:

Existen relaciones informales las cuales nacen de forma espontánea del ser humano como experiencia de una comunicación con otra persona en especial entre las que integran una sociedad las cuales se emiten en base a una amistad. Cabe destacar dentro de estas relaciones informales la presencia de los líderes naturales, quiénes son personas que nacen con ese carisma y atractivo para influenciar sobre sus semejantes. Relaciones formales se han definido previamente cuando se dirige y se comunica a las personas que conforman la institución. (p.94)

Dentro de las relaciones interpersonales se puede observar que el factor que más influye para que una interacción alcance un desarrollo eficiente es la calidad que debe tener las relaciones entre los trabajadores, también, dentro de las recomendaciones está exigir el trabajo en grupo o equipo que es otra forma de establecer excelentes relaciones.

a) Relaciones interpersonales y su importancia

Se establecen como “el entendimiento y la calidad de la interacción diaria de las personas, esta interacción es un condicionante específico para que el ser humano sobreviva, los acercamientos constantes en unas ecuaciones y en otras distante se considera como la base estructural de la sociedad, por tal razón se la considera mediante un análisis como producto de la estructura económica y de las costumbres tradicionales de la sociedad. Partes importantes que deben existir en la persona y en la sociedad”.

De acuerdo al tipo de relaciones que sostiene la persona depende el desenvolvimiento personal dentro de la organización, la interacciones con otras personas tomado un papel trascendental al momento de producir un bien, por tal motivo las personas deben ser

sociables al momento de entablar una relación con algún compañero de trabajo estableciendo un ambiente eficaz para de esta forma desaparezcan situaciones de conflicto.

Zaldívar (2010) citado por Peñafiel y Serrano (2010), "La persona que establece un ambiente cordial en sus relaciones interpersonales es porque posee una gama de recursos permitiendo manejar de manera conveniente y positiva situaciones de comunicación, dependiendo de los conceptos sociales y de lugar donde se desenvuelve". Las relaciones interpersonales dentro de la institución donde trabaja la persona deben de establecerse bajo normas establecidas de manera estricta para que se propicia un ambiente laboral que ayude al logro de objetivos para así obtener una mayor productividad estableciendo Al igual un medio social agradable.

Orduña, (2006). Por tal motivo, "es necesario que cada una de las organizaciones consideren a las relaciones interpersonales como parte fundamental del medio laboral de sus trabajadores, estableciendo un equilibrio y una armonía, en beneficio de la eficiencia eficacia de los mismos. Las organizaciones deben de tener presente cada una de las situaciones de conflictos que se hayan presentado con el fin de buscar soluciones efectivas para motivar el trabajo en equipo con el fin de conseguir las metas" (p. 29)

b) Instituciones educativas y las relaciones interpersonales

En el área de la educación, hay ocasiones o situaciones donde se presenta cierto grado de conflictos, que se dan por la infinidad de ideas que en muchos casos presentan posiciones opuestas; éstas pueden ser superadas por el grado de habilidad y actitud que tenga el docente, por tal razón es muy importante el sistema de educación, las interrelaciones de las personas o sea los docentes y un buen trabajo de la institución educativa van tomadas de la mano, es muy importante la intervención del gerente educativo mediante la aplicación de diferentes estrategias que ayuden a imponer unas excelentes relaciones de las personas a su cargo.

Partiendo del concepto anterior es una institución educativa mantendrá una buena imagen y estará preparada al prender cambios tanto dentro como fuera del mismo, generando que los estudiantes obtengan niveles altos en sus objetivos como estudiante; independientemente del factor económico de la población estudiantil. La convivencia es una práctica de las relaciones interpersonales que forma parte en la convivencia diaria modulando su forma de vivir. Convivir para vivir y se presenta como uno de los retos en la

vida, las instituciones educativas se deben encargar de formar para el aprendizaje de una convivencia democrática.

Es imperante, que dentro de los aspectos cognoscitivos e intelectuales temas que traduzcan al desarrollo personal en especial las interrelaciones establezcan como parte importante dentro de la educación, se debe aprender a vivir juntos, el ser un buen docente no ayuda, tampoco poseer muchos conocimientos; el buen maestro como profesional en la educación es aquella persona que teniendo un gran bagaje de conocimientos lo sabe ubicar debe también poseer cualidades innatas que vayan a beneficiar su desarrollo profesional, con el único objetivo de que las relaciones interpersonales y el aprendizaje de sus educandos obtenga y alcance un nivel alto para su desarrollo dentro de la sociedad.

El Taller de relaciones interpersonales responde a los siguientes enfoques:

Es Socio – Cultural, el docente es una persona que por su naturaleza y estilo es sociable, además en el desempeño educativo es una persona que orienta y guía a sus estudiantes con el objetivo de obtener los objetivos que se plantea al inicio del año lectivo. Tiene que desarrollar un sinnúmero de cualidades que el estudiante no demuestra sea por temor o nerviosismo, ayuda también, al mejoramiento del rendimiento académico y a potencializar las habilidades.

Es Cognitivo, el papel principal de todo docente es motivar al estudiante a que mejore cada día, transmitir conocimientos para que en la vida futuro sepa aplicar los mismos en su desempeño en su vida futura; debe enseñar al estudiante a que aprenda a criticar con respeto, a reflexionar y a respetar cada una de las individualidades de sus compañeros.

Es Humanista, porque el taller de relaciones interpersonales se elaboró tomando en cuenta los resultados de la encuesta lo que permitió establecer posibles soluciones a la problemática, además fortaleció el trabajo en equipo que es uno de los puntos más bajos en el ambiente de una institución educativa.

Es afectivo, porque promovió la práctica de valores como el respeto, la tolerancia, la equidad, la solidaridad, cooperación, en la medida en que fueron tomando conciencia de sus actitudes y potencialidades, practicando la empatía y el trabajo en equipo.

2.1. Principios Psicopedagógicos del Taller de relaciones interpersonales

- a) Principio de Significatividad y Construcción de los propios aprendizajes: Las actividades que se desarrollaron en el taller fueron de suma importancia ya que permitió a los docentes a realizar conexiones entre los diferentes conceptos que se transmitieron en el taller; todas las necesidades expuestas fueron cubiertas con el taller en base a los conocimientos expuestos, se lograron concretar y construir nuevos conceptos en base a los antiguos, lo que permitió que se llegue a la consecución de un aprendizaje significativo.
- b) Principio de necesidad del desarrollo de la comunicación y el acompañamiento de los aprendizajes:

Con el desarrollo del taller de relaciones interpersonales se pudo mantener una mejor comunicación, acompañado de un aprendizaje de nuevos conceptos en base a las ideas y criterios emitidos por los participantes.

- c) Principio de Libertad: El Taller de relaciones interpersonales permitió libertad a cada uno de los docentes participantes establecer un clima de confianza donde todos podían emitir criterios sin temor a ser criticados, también expusieron sus inquietudes y preocupaciones referentes al tema.

III. OBJETIVOS DEL TALLER

3.1. Objetivo General:

Desarrollar el taller de relaciones interpersonales dirigidas a los docentes para que puedan mejorar el clima organizacional y la gestión de la calidad dentro de la institución educativa tenga una gran relevancia.

3.2. Objetivos Específicos

Motivar a los docentes para que apliquen el taller de relaciones interpersonales con el fin de transmitir mejor sus conocimientos permitiendo un aprendizaje significativo.

Definir información importante para posibles investigaciones y que sean tomadas como punto de referencia para que el tema de las relaciones interpersonales sea conocido por la mayoría de docentes del sector.

IV. CARACTERÍSTICAS DEL TALLER

- El Taller ha sido diseñado para docentes de la Escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro” de la ciudad de Guayaquil.
- El Taller se aplicará a una sección. (Muestra de 18 docentes).
- El Taller se desarrollará a través de sesiones de 2 horas.
- Primará la metodología activa y participativa, orientándose el trabajo a través del instrumento de escala de apreciación.
- El Taller tiene como propósito en el docente la oportunidad de desarrollar, las características de las relaciones interpersonales a objeto de que comprendan y tomen conciencia de la responsabilidad que cada uno de ellos tiene, del efecto transformación a partir del trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la empatía para enriquecer su potencial en el logro de un cambio transformador útil para sí mismo, para sus seguidores y a su sociedad.

V. ORGANIZACIÓN DEL TALLER

SESIÓN 1: Conociendo Las relaciones interpersonales

SESIÓN 2: ¿Qué sabes de...?

SESIÓN 3: El barco

SESIÓN 4: El mercado

SESIÓN 5: El amigo invisible

SESIÓN 6: El dibujo de mi vida

SESIÓN 7: El baúl de clases

SESIÓN 8: El aprendizaje cooperativo

VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- Actividades de manera individual y grupal
- Plenarias

- Vínculo entre los contenidos
- Procesos de reflexión entre los participantes
- Lecturas
- Ficha de evaluación
- Hojas de trabajo

VII. EVALUACIÓN

a) Evaluación inicial:

Se determina el conocimiento de las relaciones interpersonales de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, mediante la aplicación de una encuesta.

b) Evaluación continua:

Se recoge la información durante el proceso de la aplicación del Taller de relaciones interpersonales.

c) Evaluación final:

Se realiza mediante la aplicación de la lista de cotejo el cual determinará la influencia del Taller de relaciones interpersonales de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”

Anexo N° 5 Sesiones del Taller de relaciones interpersonales

SESIÓN DE APRENDIZAJE 1

NOMBRE DE LA SESIÓN: Conociendo Las relaciones interpersonales

I. DATOS INFORMATIVOS:

UE	: E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”
- Área Curricular	: Todas
- Grado y sección	: Docentes
- Duración	: 2 Horas pedagógicas
- Profesor	: Lcda. Brito Fajardo Sandra Lorena

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. - Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social
ACTITUD ANTE EL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

ACTIVIDADES Y/O ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
<p><u>INICIO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los DOCENTES, previo saludo y presentación, participan en una dinámica: - “Mi amigo es...”, el docente menciona las pautas para empezar el juego. A la palmada cuando se diga la palabra “Cambio...” todos cambiaran de lugar; el docente al llegar a uno de sus integrantes cuando le diga “Derecha...”, el estudiante dirá “Mi amigo es...” el nombre de su compañero que está a su derecha, asimismo el lugar donde vive, profesión que desea estudiar, y cuando el docente diga “Izquierda”, el estudiante dirá el nombre de su compañero que está a su izquierda, de igual forma como lo hacían con el compañero de la derecha. Sucesivamente seguirá el juego de acuerdo a algunas variantes, e intereses de los estudiantes. <p><u>PROCESO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los docentes escuchan la intervención de la persona encargada de dirigir el taller sobre lo que son las relaciones interpersonales. - Realizan comentarios sobre lo escuchado. - Definen lo que son las relaciones interpersonales, características, cualidades; y tipos. - En grupos de 3 integrantes, reciben una hoja para describir que entendió sobre las relaciones interpersonales. 	Pc. Proyector Hojas Lápices	15

<ul style="list-style-type: none"> - En un tiempo determinado, se pide que voluntariamente salgan frente a sus demás compañeros para escuchar sus apreciaciones. - Reconocen la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo diario, escribiendo en una ficha personal sus apreciaciones. - Comentan algunas experiencias. 		25
<p><u>SALIDA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia. • La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática • Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes. 		70
		10

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente. - Comprende la importancia de la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente diario. - Valora las acciones de las personas que utilizan las relaciones interpersonales para mejorar su desempeño. - Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar. 	Lista de cotejo
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones 	

SESIÓN 1 “Conociendo Las relaciones interpersonales”

Objetivo: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social.

Desarrollo

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son consideradas como interacciones basadas en el trato, contacto y comunicación establecidas entre las personas en diferentes momentos. Peinado y Vallejo (2005), define a las relaciones interpersonales como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (p.55). Zaldívar (2007), señala que las relaciones interpersonales “van a jugar un rol importante en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación” (p.94).

Basados en este planteamiento, las relaciones interpersonales son interacciones establecidas diariamente entre semejantes, en estos compañeros de trabajo, colega, entre otros; las relaciones interpersonales agradables eliminan o reducen la intimidación produciendo un cambio de orientación hacia objetivos que se propuso el grupo. Generalmente, las personas tienen a respetarse y estimarse mutuamente, esto pasa a partir de que se conozcan mejor; pero, existe la probabilidad de que se establezcan barreras llegando a la oposición de las relaciones sociales afectivas.

La tipología de las relaciones interpersonales, va en función del ámbito o contexto:

Según Delgado y Ena (2013) podemos señalar dos tipos de relaciones interpersonales: “Las relaciones informales son aquellas que surgen espontáneamente como consecuencia de las relaciones interpersonales, entre las personas que integran la institución, que surgen debido a la amistad. Un elemento importante de las relaciones informales, es la existencia de líderes naturales, es decir, personas con carisma y atractivo que ejercen influencia en los demás. Mientras que las relaciones formales son aquellas que han sido previamente definidas por la dirección y comunicadas al resto de los miembros de la institución; configuran así la institución formal”. (p.94).

El que más influye en el desarrollo eficiente de una institución es la calidad de las relaciones interpersonales de sus trabajadores; recomienda formar grupos de trabajo, ya que de esta forma puede mejorar las relaciones interpersonales.

Importancia de las Relaciones interpersonales

La razón y la calidad están comprometidas con las relaciones interpersonales en el día a día de las personas, parte esencial de la solvencia de las personas, el dinamismo constante, en algunas veces cercana en otras distante, convierte en la base del constructo social, por ello, puede ser analizado como producto de una estructura económica cómo de hábitos y tradiciones de la sociedad. Por lo tanto, es lo más importante que debe Cristina a nivel personal y a nivel organizacional.

El tipo de relaciones que una persona establezca está en relación de su desenvolvimiento a nivel personal o de organización. Por tal razón, las relaciones interpersonales desempeñan una de los papeles fundamentales dentro de la productividad de la organización; es por eso que el hombre es un ente social debe de mejorar las relaciones con los demás logrando una coordinación eficiente de esfuerzos humanos con el fin de evitar momentos conflictivos. (Álvarez, 2013).

Relaciones interpersonales en las instituciones educativas

En el ámbito educativo se presentan situaciones con cierto grado de conflicto, basadas en desacuerdo por criterio Opuestos, conflictos que deben ser entregados en base a las habilidades y actitudes de los docentes, por ello la importancia que tiene el sistema educativo en el desarrollo preciso de la enseñanza y el aprendizaje; se desea que el gerente educativo o rector utilice diferentes elementos que permitan establecer una buena relación entre el personal que está a su cargo.

Desde esta “perspectiva una institución educativa estará mejor preparada para enfrentar los cambios tanto dentro y fuera del mismo, generando así altos niveles de logro estudiantil, independientemente del nivel socioeconómico de su población escolar. La convivencia constituye para las personas una práctica de relaciones interpersonales que modula una manera y una forma de vivir en sociedad. Convivir para vivir es un reto en la vida de las personas, y son las instituciones educativas espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática” (Minedu, 2009).

Instrumento

Lista de cotejo

Marque con una X la opción correcta.

N.º	PREGUNTA	Si	No
1	Tiene conocimiento sobre las relaciones interpersonales		
2	Las relaciones interpersonales ayudan a mejorar el rendimiento de los estudiantes		
3	Unas buenas relaciones interpersonales mejora la gestión de la calidad en la educación		
4	Los docentes mantienen buenas relaciones interpersonales		

SESIÓN DE APRENDIZAJE 2

NOMBRE DE LA SESIÓN: ¿Qué sabes de...?

II. DATOS INFORMATIVOS:

UE : E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”
 - Área Curricular : Todas
 - Grado y sección :
 - Duración : 2 Horas pedagógicas
 - Profesor : Lcda. Brito Fajardo Sandra Lorena

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. - Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social - Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales
ACTITUD ANTE EL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

ACTIVIDADES Y/O ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
<p><u>INICIO</u> - Los DOCENTES, previo saludo y presentación.</p> <p><u>PROCESO</u> Los participantes se sentarán en círculo. Uno a uno deberá buscar entre los compañeros de la clase a alguien que reúna la característica que se pida de forma verbal. Los participantes podrán preguntarse entre sí para recabar información mutua. INSTRUCCIONES VERBALES. Toca, abraza, da la mano (...), a un compañero de la clase que... - Toque un instrumento musical. -juegue al fútbol. -le guste trabajar con el ordenador. -haya nacido en el mismo mes que tú. -hable un idioma que no se estudia en clase. -su comida favorita sea la misma que la tuya. -le guste dibujar y pintar. -le guste bailar. -vea los mismos dibujos animados que tú. -viva cerca de ti. -tenga el mismo número de hermanos que tú. -tenga un animal doméstico. -su madre se llame igual que la tuya. -tenga algún amigo fuera de España. -tenga familia fuera de Zaragoza. -vaya a la ludoteca. -tenga los ojos del mismo color que tú</p> <p><u>SALIDA</u></p>	<p>Equipo de audio</p> <p>Hojas</p> <p>Lápices</p> <p>Colores</p>	<p>15</p> <p>25</p> <p>70</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia. • La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática • Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes. 		10
---	--	----

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente. - Comprende la importancia de la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente diario. - Valora las acciones de las personas que utilizan las relaciones interpersonales para mejorar su desempeño. - Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar. 	Lista de cotejo
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones 	

SESIÓN 2 “¿Qué sabes de...?”

Objetivos: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal.

Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social

Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales

Desarrollo

Los participantes se sentarán en círculo. Uno a uno deberá buscar entre los compañeros de la clase a alguien que reúna la característica que se pida de forma verbal.

Los participantes podrán preguntarse entre sí para recabar información mutua.



INSTRUCCIONES VERBALES. Toca, abraza, da la mano, a un compañero de la clase que...

Toque un instrumento musical.

Juegue al fútbol.

Le guste trabajar con el ordenador.

Haya nacido en el mismo mes que tú.

Hable un idioma que no se estudia en clase.

Su comida favorita sea la misma que la tuya.

Le guste dibujar y pintar.

Le guste bailar.

Vea los mismos dibujos animados que tú.

Viva cerca de ti.

Tenga el mismo número de hermanos que tú.

Tenga un animal doméstico.

Su madre se llame igual que la tuya.

Tenga algún amigo fuera de España.

Tenga familia fuera de Guayaquil.

Tenga los ojos del mismo color que tú

Instrumento

Lista de cotejo

Marque con una X la opción correcta.

N°	PREGUNTA	Si	No
1	Los juegos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales		
2	Considera que el taller motiva a los participantes a mejorar sus relaciones interpersonales		
3	Una buena relación interpersonal ayuda a crecer a la persona de manera productiva.		
4	Las dinámicas mejoran el ambiente de las relaciones interpersonales		

SESIÓN DE APRENDIZAJE 3

NOMBRE DE LA SESIÓN: El barco

III. DATOS INFORMATIVOS:

- UE : E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”
- Área Curricular : Todas
- Grado y sección :
- Duración : 2 Horas pedagógicas
- Profesor : Lcda. Brito Fajardo Sandra Lorena

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. - Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social - Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales
ACTITUD ANTE EL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

ACTIVIDADES Y/O ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
<p><u>INICIO</u></p> <p>- Los DOCENTES, previo saludo y presentación, participan en una dinámica:</p> <p><u>PROCESO</u></p> <p>Un barco de gran tamaño y con muchas ventanas de camarotes está situado en un lugar visible de la clase. Se toma una de las fotos y se coloca en la ventana de uno de los camarotes. Se pide a un participante que diga 2 cosas que sabe acerca del compañero, respetando la siguiente regla: sólo pueden decirse aspectos positivos que no pertenezcan al ámbito escolar. Si el docente señalado acierta las dos cosas correctas a juicio del interesado, pasa a dirigir el ejercicio tomando otra foto y preguntando a otro compañero. En el caso de no acertar se completan las cinco cosas entre toda la clase.</p> <p><u>SALIDA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia. • La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática • Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes. 	<p>Pc.</p> <p>Proyector</p> <p>Parlantes USB</p>	<p>15</p> <p>25</p> <p>70</p> <p>10</p>

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none">- Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente.- Comprende la importancia de la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente diario.- Valora las acciones de las personas que utilizan las relaciones interpersonales para mejorar su desempeño.- Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar.	Lista de cotejo
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none">- Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades.- Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones	

SESIÓN 3 “El barco”

Objetivos: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal.

Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social

Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales

Desarrollo

Un barco de gran tamaño y con muchas ventanas de camarotes está situado en un lugar visible de la clase. Se toma una de las fotos y se coloca en la ventana de uno de los camarotes. Se pide a un participante que diga 2 cosas que sabe acerca del compañero, respetando la siguiente regla: sólo pueden decirse aspectos positivos que no pertenezcan al ámbito escolar.

Si el docente señalado acierta las dos cosas correctas a juicio del interesado, pasa a dirigir el ejercicio tomando otra foto y preguntando a otro compañero.

En el caso de no acertar se completan las cinco cosas entre toda la clase.



Instrumento

Lista de cotejo

Marque con una X la opción correcta.

Nº	PREGUNTA	Si	No
1	La estrategia lúdica el barco es propicio para mejorar las relaciones interpersonales.		
2	Son importantes las relaciones interpersonales en una unidad educativa		
3	Si existen buenas relaciones interpersonales entre los docentes habrá buenas relaciones entre los estudiantes.		
4	La colaboración ayuda a mantener buenas relaciones.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE 4

NOMBRE DE LA SESIÓN: El mercado

IV. DATOS INFORMATIVOS:

UE : E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”
 - Área Curricular : Todas
 - Grado y sección :
 - Duración : 2 Horas pedagógicas
 - Profesor : Lcda. Brito Fajardo Sandra Lorena

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. - Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social - Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales
ACTITUD ANTE EL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

ACTIVIDADES Y/O ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
<p><u>INICIO</u> - Los DOCENTES, previo saludo y presentación.</p> <p><u>PROCESO</u> Los participantes se colocarán sentados en círculo. En un recipiente, se introducirán pequeñas fichas de colores con distintas características personales (cualidades, aficiones, gustos...). Se sacará una tarjeta y se leerá lo que pone, los alumnos tendrán que adivinar de quién se trata. <u>SALIDA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia. • La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática • Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes. 	Láminas de un mercado Proyector Pc. Hojas Lápices	 15 25 70 10

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente. - Comprende la importancia de la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente diario. 	Observación - Escala de Apreciación

	<ul style="list-style-type: none"> - Valora las acciones de las personas que utilizan las relaciones interpersonales para mejorar su desempeño. - Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar. 	
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones 	

SESIÓN DE APRENDIZAJE 4

NOMBRE DE LA SESIÓN: El mercado

Objetivos: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal.

Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social

Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales

Desarrollo



Los participantes se colocarán sentados en círculo.

En un recipiente, se introducirán pequeñas fichas de colores con distintas características personales (calidades, aficiones, gustos...). Se sacará una tarjeta y se leerá lo que pone, los alumnos tendrán que adivinar de quién se trata.

Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia.

La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática

Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes.

Instrumento

ESCALA DE APRECIACIÓN

TEMA:

Fecha.....

Aprendizajes esperados

N°	Actitudes				
1					
2					
3					
4					
5					

SESIÓN DE APRENDIZAJE 5

NOMBRE DE LA SESIÓN: El amigo invisible

I. DATOS INFORMATIVOS:

- UE : E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”
 - Área Curricular : Todas
 - Grado y sección :
 - Duración : 2 Horas pedagógicas
 - Profesor : Lcda. Brito Fajardo Sandra Lorena

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. - Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social - Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales
ACTITUD ANTE EL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

ACTIVIDADES Y/O ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
<p><u>INICIO</u> - Los DOCENTES, previo saludo y presentación.</p> <p><u>PROCESO</u></p> <p>Todos los docentes pondrán su nombre en un papel y se meterán los papeles en una cesta.</p> <p>Cada participante cogerá una tarjeta y tendrá que hacer un dibujo a su amigo invisible sobre las características que le gustan de él o ella.</p> <p>Por último, se regalará el dibujo sin que el amigo invisible se entere.</p> <p><u>SALIDA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia. • La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática • Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes. 	<p>Láminas del amigo invisible</p> <p>Pc.</p> <p>Proyector</p> <p>Lápices</p> <p>Hojas</p>	<p>15</p> <p>25</p> <p>70</p> <p>10</p>

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none">- Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente.- Comprende la importancia de la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente diario.- Valora las acciones de las personas que utilizan las relaciones interpersonales para mejorar su desempeño.- Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar.	Lista de cotejo
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none">- Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades.- Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones	

SESIÓN 5 “El amigo invisible”

Objetivos: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal.

Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social

Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales

Desarrollo

Todos los alumnos pondrán su nombre en un papel y se meterán los papeles en una cesta.

Cada niño cogerá una tarjeta y tendrá que hacer un dibujo a su amigo invisible sobre las características que le gustan de él o ella.

Por último, se regalará el dibujo sin que el amigo invisible se entere.

Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia.

La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática

Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes.

Instrumento

Lista de cotejo

Marque con una X la opción correcta.

Nº	PREGUNTA	Si	No
1	Se puede tener amigos invisibles.		
2	Los amigos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.		
3	Los talleres, Seminarios complementan las relaciones interpersonales		
4	Se puede laborar sin las relaciones interpersonales.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE 6

NOMBRE DE LA SESIÓN: El dibujo de mi vida

II. DATOS INFORMATIVOS:

III.

UE : E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”
 - Área Curricular : Todas
 - Grado y sección :
 - Duración : 2 Horas pedagógicas
 - Profesor : Lcda. Brito
 Fajardo Sandra Lorena

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. - Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social - Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales
ACTITUD ANTE EL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

ACTIVIDADES Y/O ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEM PO
<p><u>INICIO</u> - Los DOCENTES, previo saludo y presentación, participan en una dinámica:</p> <p><u>PROCESO</u> Contar, a grandes rasgos, la historia de nuestra vida mediante un comic: nuestro nacimiento, recuerdos de cuando éramos -Folios y material escolar.</p> <p>-Potenciar la empatía. Propias.</p> <p>-Expresar emociones compartidas con los demás Emociones propias y ajenas.</p> <p>Cada viñeta debe recoger a todas las personas presentes en el acontecimiento y transmitir cómo se encontraba el alumno y cuáles eran sus sentimientos.</p> <p>Finalmente, se comparte el resultado con el grupo.</p> <p><u>SALIDA</u></p>	<p>Pc, Proyector, parlantes USB</p> <p>Guía de Observación</p>	<p>15</p> <p>25</p> <p>70</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia. • La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática • Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes. 		10
---	--	----

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente. - Comprende la importancia de la importancia de las habilidades blandas en su trabajo docente diario. - Valora las acciones de las personas que utilizan las habilidades blandas para mejorar su desempeño. - Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar. 	Observación - Escala de Apreciación
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones 	

SESIÓN 6 “El dibujo de mi vida”

Objetivos: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal.

Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social

Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales

Desarrollo



Contar, a grandes rasgos, la historia de nuestra vida mediante un comic: nuestro nacimiento, recuerdos de cuando éramos Folios y material escolar.

Potenciar la empatía. Propias.

Expresar emociones compartidas con los demás Emociones propias y ajenas.

Cada viñeta debe recoger a todas las personas presentes en el acontecimiento y transmitir cómo se encontraba el alumno y cuáles eran sus sentimientos.

Finalmente, se comparte el resultado con el grupo.

Instrumento

ESCALA DE APRECIACIÓN

TEMA:

Fecha.....

Aprendizajes esperados

N°	Actitudes				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

SESIÓN DE APRENDIZAJE 7

NOMBRE DE LA SESIÓN: El baúl de clases

IV. DATOS INFORMATIVOS:

UE : E. E. B. “Zoila Rosa García Montenegro”
 - Área Curricular : Todas
 - Grado y sección :
 - Duración : 2 Horas pedagógicas
 - Profesor : Lcda. Brito Fajardo Sandra Lorena

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal. - Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social - Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales
ACTITUD ANTE EL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

ACTIVIDADES Y/O ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
<p><u>INICIO</u> - Los DOCENTES, previo saludo y presentación, participan en una dinámica:</p> <p><u>PROCESO</u> El educador explica a los alumnos que van a construir un baúl de la clase, un baúl que durará mucho tiempo; cuando alguien lo encuentre, al cabo de cien años, deberá poder llegar a saber cómo era el grupo.</p> <p>Por este motivo deben prestar mucha atención a lo que colocan dentro del baúl, con la finalidad de no desorientar ni dar pistas falsas a su futuro descubridor.</p> <p>Para construir el baúl, cada miembro del grupo debe depositar un máximo de dos cosas que considere muy representativas de aspectos positivos de la clase: fotos, mascotas, dibujos, poesías, libros, deseos, proyectos...</p> <p>El último día cada alumno explicará por qué ha elegido esos objetos. En una cartulina grande pueden anotarse todos aquellos aspectos positivos del grupo que los alumnos han señalado.</p> <p><u>SALIDA</u></p>	<p>Voz, cuerpo,</p> <p>Voz, cuerpo, Pc, Proyector, parlantes USB</p> <p>Guía de Observación</p>	<p>15</p> <p>25</p> <p>70</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Dialogan sobre la dinámica realizada, y reconocen la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo de la docencia. • La evaluación se realizará durante todo el proceso mediante la observación sistemática • Realizan la meta cognición reflexionando sobre los nuevos aprendizajes. 		10
---	--	----

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente. - Comprende la importancia de la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente diario. - Valora las acciones de las personas que utilizan las relaciones interpersonales para mejorar su desempeño. - Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar. 	Observación - Escala de Apreciación
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones 	

SESIÓN 7 “El baúl de clases”

Objetivos: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal.

Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social

Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales

Desarrollo

El educador explica a los alumnos que van a construir un baúl de la clase, un baúl que durará mucho tiempo; cuando alguien lo encuentre, al cabo de cien años, deberá poder llegar a saber cómo era el grupo.

Por este motivo deben prestar mucha atención a lo que colocan dentro del baúl, con la finalidad de no desorientar ni dar pistas falsas a su futuro descubridor.

Para construir el baúl, cada miembro del grupo debe depositar un máximo de dos cosas que considere muy representativas de aspectos positivos de la clase: fotos, mascotas, dibujos, poesías, libros, deseos, proyectos...

El último día cada alumno explicará por qué ha elegido esos objetos. En una cartulina grande pueden anotarse todos aquellos aspectos positivos del grupo que los alumnos han señalado.

Instrumento

Lista de cotejo

Marque con una X la opción correcta.

Nº	PREGUNTA	Si	No
1	El juego “Baúl de clases” permite desarrollar las relaciones interpersonales		
2	Es necesario desarrollar un juego para establecer buenas relaciones interpersonales		
3	Mejoraría sus relaciones interpersonales		
4	Ayudaría a mejorar las relaciones interpersonales		

		10
--	--	----

IV. EVALUACIÓN

	INDICADORES	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente. - Comprende la importancia de la importancia de las relaciones interpersonales en su trabajo docente diario. - Valora las acciones de las personas que utilizan las relaciones interpersonales para mejorar su desempeño. - Asume nuevas actitudes positivas en su forma de trabajar. 	<p>Escala de Apreciación</p>
Actitud ante el Área	<ul style="list-style-type: none"> - Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. - Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones 	

SESIÓN 8 “El aprendizaje cooperativo”

Objetivos: Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal.

Comprende la importancia de las relaciones interpersonales en su desarrollo personal y social

Potenciar la empatía y desarrollar habilidades interpersonales

Desarrollo

Las estrategias de aprendizaje cooperativo son métodos organizados y altamente estructurados, deben tener tres características para su éxito: objetivos de grupo (recompensas para el equipo), responsabilidad individual (la única manera en la cual un grupo puede tener éxito es asegurarse de que cada uno de los miembros del mismo ha aprendido) y oportunidades iguales para lograr el éxito (progresión individual en función del desempeño anterior).

Las clases típicas en el aprendizaje cooperativo tienen unos pasos: presentación del contenido por parte del maestro; discusión de los estudiantes y práctica de la habilidad en grupos; evaluación del dominio individual.

Instrumento

ESCALA DE APRECIACIÓN

TEMA:

Fecha.....

Aprendizajes esperados

	Actitudes				
N°	Apellidos y Nombres				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Anexo: N° 6 Matriz de Consistencia

TÍTULO: Taller de Relaciones interpersonales en la gestión de la calidad en una unidad educativa de Guayas-2018

AUTOR(A): Lic. BRITO FAJARDO, Sandra Lorena

ASESOR: Dr. MEDINA GONZALES, Ronald Henry

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO	POBLACIÓN
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿En qué medida la aplicación del taller de relaciones interpersonales permite mejorar la gestión de la calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>Determinar en qué medida los talleres de relaciones interpersonales mejorará significativamente la calidad del servicio de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u></p> <p>He1: La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la calidad del servicio de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p> <p>Ho1: La aplicación del taller de relaciones interpersonales no mejora significativamente la calidad del servicio de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p>	<p>VD:</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>VI:</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Gestión</p> <p>Calidad</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Habilidades comunicativas</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Estilos de liderazgo</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>Pre Experimental</p> <p>Esquema:</p> <p>Formal cualitativo-cuantitativo</p> <p>O1= Observación de la gestión de calidad antes de aplicar el taller de relaciones interpersonales</p> <p>X= Taller de relaciones interpersonales</p>	<p>Población</p> <p>18 docentes</p> <p>Muestra</p> <p>Constituido por docentes</p> <p>Muestreo:</p> <p>Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por convivencia.</p>

<p>servicio de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los talleres de relaciones interpersonales y la gestión de calidad la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los talleres de relaciones interpersonales en base a su dimensión habilidades</p>		<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>He1: La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la dimensión gestión de la variable gestión de calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p> <p>H01: La aplicación del taller de relaciones interpersonales no mejora significativamente la dimensión gestión de la variable gestión de calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p> <p>He2: La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la dimensión calidad de la</p>			<p>O2= Observación de la gestión de calidad después de aplicar el taller de relaciones interpersonales</p>	
---	--	--	--	--	---	--

<p>comunicativas y la gestión de calidad la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los talleres de relaciones interpersonales en base a su dimensión compromiso organizacional y la gestión de calidad la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018?</p>		<p>variable gestión de calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p> <p>H02: La aplicación del taller de relaciones interpersonales no mejora significativamente la dimensión calidad de la variable gestión de calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p> <p>He3: La aplicación del taller de relaciones interpersonales mejora significativamente la dimensión satisfacción del cliente de la variable gestión de calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>H03: La aplicación del taller de relaciones interpersonales no mejora significativamente la dimensión satisfacción del cliente de la variable gestión de calidad de los docentes de la escuela de educación básica “Zoila Rosa García Montenegro”, de la ciudad de Durán-2018.</p>				
--	--	--	--	--	--	--