



## **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

### **TEMA**

La comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el Itslam-Manta: 2018 (2).

### **AUTORA**

Viviana Elizabeth Macías Majojo

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo  
Carrea de Secretariado Ejecutivo

Febrero 2019

Manta- Manabí- Ecuador

## **TEMA**

“La comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el Itslam-Manta: 2018 (2).”

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Proyecto de investigación cuyo tema es "La comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el ITSLAM-Manta: 2018 (2)", el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado trabajo de titulación reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Viviana Elizabeth Macías Majojo, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, periodo académico 2018-2019, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de febrero de 2019.

Lo certifico.



Lic. Verónica Chávez Zambrano, Mg. Sc  
Docente Tutora

## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios por guiar mis pasos hacia el camino correcto y por permitirme cumplir esta meta tan anhelada, pese a los obstáculos encontrados en este largo proceder.

A mis padres Ángel Macías y María Majojo, por haberme forjado como la persona que soy, pues, a lo largo de mi vida me han apoyado desde el inicio de mi formación académica, además, han sido el pilar fundamental en los momentos de debilidad. Muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que incluye este proyecto de investigación.

A mi hermana Patricia Macías por haber aportado buenas cosas en mi vida y por acompañarme en las extensas horas de estudios.

A mi esposo Jonathan Rivadeneira, por acompañarme en las noches de desvelo, por haber estado conmigo en las buenas, pero sobre todo en los momentos más turbulentos, también, por enseñarse que el que persevera alcanza y que todo esfuerzo trae éxito.

A mis amigas Brigitte, Yomaira, Ingrid, Yucely, Maricela y Ana por enseñarme que las hermanas no solo son de sangre sino de corazón, también por permitirme aprender más de la vida a su lado y por los momentos compartidos que se convirtieron en anécdotas inolvidables.

Viviana Elizabeth Macías Majojo

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por haberme concedido la posibilidad de lograr uno de los objetivos plasmados en mi plan de vida, como es obtener el título de tercer nivel en la carrera de Secretariado Ejecutivo.

Al Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”, por concederme la apertura para realizar mi estudio de campo en sus instalaciones.

A la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por transmitirme experiencias y conocimientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de sus docentes.

A mi tutora de tesis, la Lcda. Verónica Chávez por los conocimientos impartidos, su compromiso, su tiempo y el apoyo permanente durante el proceso de desarrollo de este proyecto de investigación.

A las docentes Daysi Soto y Julia Garay, por el arduo trabajo para transmitir sus diversos conocimientos, por su compromiso y su tiempo durante el proceso estudiantil.

Viviana Elizabeth Macías Majojo

# ÍNDICE

TEMA .....	I
CERTIFICADO DEL TUTOR .....	II
DEDICATORIA.....	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
ÍNDICE .....	V
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	7
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
1.4. FUNDAMENTACIÓN SOCIAL.....	9
1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
1.5.1. Comunicación.....	10
1.5.2. Elementos de la comunicación .....	10
1.5.3. Tipos de comunicación.....	11
1.5.4. Barreras de comunicación.....	12
1.5.5. Historia de la comunicación estratégica.....	13
1.5.6. Definición de comunicación estratégica.....	13
1.5.7. Principios de la comunicación estratégica.....	14
1.5.8. Relaciones interpersonales.....	14
1.5.9. Definición .....	14
1.5.10. Importancia .....	15
1.5.11. Clasificación de las relaciones interpersonales.....	15
Relaciones Primarias .....	15
Relaciones Secundarias .....	16
1.5.12. Tipos de relaciones interpersonales.....	16
1.5.13. Estilos de relaciones interpersonales.....	16
Agresivo.....	17
Pasivo.....	17
Asertivo.....	17

Manipulador .....	17
1.5.14. Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el campo laboral     17	
1.5.15. Dimensiones de las relaciones interpersonales .....	18
Autocontrol .....	18
Empatía .....	18
Tolerancia.....	19
Trabajo en equipo.....	19
1.5.16. La comunicación en las relaciones interpersonales.....	20
CAPÍTULO II.....	21
2.2. RESULTADO DE DIAGNOSTICO .....	21
2.3. ANÁLISIS DE TEST .....	30
Comunicación estratégica .....	30
Relaciones interpersonales .....	32
DISCUSIÓN.....	34
CAPÍTULO III.....	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	35
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES.....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37
WEBGRAFÍA.....	39
ANEXOS .....	40

## RESUMEN

La temática de esta investigación se centró en la comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral en el ITSLAM. El objetivo general consistió en analizar la comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. La comunicación es considerada una variable estratégica que permite obtener informaciones claras mediante el uso de algunos medios e implementando ideas, en donde se pueda cumplir a cabalidad con los objetivos establecidos en una entidad y así poder transmitir el conjunto de valores compartidos por los miembros de la organización. se consideró como campo de estudio el campo las relaciones interpersonales y como objeto la comunicación estratégica. Para la elaboración de la investigación se implementó el análisis documental bibliográfico que sirvió para comparar distintos conceptos e información de las variables en estudio; entre los instrumentos que se utilizaron esta la encuesta y el cuestionario a través de los cuales se pudo evidenciar que no existe buena comunicación dentro del personal del ITSLAM lo cual afecta a las relaciones interpersonales, además, se tomó una muestra de 100 sujetos correspondientes a usuarios y 83 personas que corresponden al personal administrativo y docentes. Con respecto a los resultados encontrados, se confirmó que existen una serie de problemas en el personal de ITSLAM, entre los que se puede mencionar la falta de atención a los medios de comunicación formal, la comunicación de los grupos de WhatsApp que causan información errónea; también existe un individualismo en las actividades de integración, diferencias dentro del personal que hacen que, en general, la información importante se retrase o no se informe en absoluto.

**Palabras claves:** Comunicación, comunicación organizacional, comunicación estratégica, proceso de comunicación, relaciones interpersonales.

## **ABSTRACT**

The theme of this research focused on strategic communication in interpersonal relationships in the workplace in the ITSLAM. The general objective was to analyze strategic communication in interpersonal relationships in the workplace. Communication is considered a strategic variable that allows obtaining clear information through the use of some means and implementing ideas, where the objectives established in an entity can be fully met and thus be able to transmit the set of values shared by the members of the organization. organization. The interpersonal relationships field was considered as a field of study and strategic communication as an object. For the elaboration of the research, the documentary bibliographic analysis was implemented, which served to compare different concepts and information of the variables under study; Among the instruments used were the survey and the questionnaire through which it was possible to demonstrate that there is no good communication within the ITSLAM staff, which affects interpersonal relationships, in addition, a sample of 100 subjects corresponding to users was taken and 83 people corresponding to administrative staff and teachers. Regarding to the found results it was confirmed that exist a series of problems at the ITSLAM staff among them it can be named the lack of attention to the formal communication means, communication by WhatsApp groups that cause misinformation; there also exist individualism in the integration activities, differences within the staff which causes that generally the important information be delayed or not informed at all.

**Keywords:** Communication, organizational communication, strategic communication, communication process, interpersonal relationships

# INTRODUCCIÓN

A lo largo de la vida el ser humano se ha comunicado con palabras o acciones, en forma escrita u oral, por tanto, es indispensable para conservar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos, especialmente en la familia, el trabajo y con las personas del entorno. Las empresas consideran la comunicación como una estrategia para crear una imagen positiva y pieza clave para el éxito. El Instituto Español para Estudios Estratégicos (IEEE), se encarga de realizar estudios de carácter estratégico, sociológicos de aplicación militar y polemológicos, así como contribuir al fomento de una conciencia nacional de defensa.

Martínez, citado por Villacís. (2016) señala que la comunicación estratégica es la planeación, donde la estrategia cobra gran importancia en el proceso de relaciones de beneficio mutuo con todos los públicos de una empresa o institución. Este concepto hace énfasis en que toda organización a través de un plan estratégico logra que la comunicación interna y externa se mantenga y beneficie ambas partes para contribuir en la gestión de cambios organizacionales.

A más de considerar la comunicación entre los elementos relevantes que deben existir en el ámbito laboral, otro elemento que hace que está se desarrolle de manera eficiente son las relaciones interpersonales, consideradas uno de los factores más importantes en la vida del ser humano, están caracterizadas por la interacción de dos o más personas necesarias para el desarrollo pleno de la persona en la sociedad.

El éxito y estabilidad de una organización depende básicamente de la importancia que representa la comunicación estratégica, puesto que al implementar un plan estratégico de comunicación se permite conservar una comunicación eficaz, lo que hace posible que una institución ofrezca con eficacia sus servicios y se logren resultados garantizados y satisfactorios para la ciudadanía.

Esto permitirá obtener resultados innovadores que mejorarán la productividad y competitividad, siempre y cuando se adopten las políticas que combatan los obstáculos o restricciones que enfrenta el Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez” para su desarrollo; la importancia de la investigación radica en ofrecer el conocimiento para mejorar y transformar la comunicación estratégica como elemento clave para que el trabajo sea productivo y exista un ahorro de tiempo.

El impacto de esta investigación se verá reflejado en el beneficio al personal administrativo, docentes, estudiantes y público externo, promoviendo un adecuado uso de la comunicación estratégica, lo que a su vez favorecerá las relaciones interpersonales y mejorará la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios, además de elevar su prestigio y ganar presencia a nivel local nacional e internacional.

El campo se centra en las relaciones interpersonales y el objeto en la comunicación estratégica. Sobre las variables en estudio a nivel del Ecuador se evidencia que las organizaciones implementan un plan estratégico con el fin de establecer y fortalecer los canales y flujos comunicacionales para la mejora de la relación con el público externo, se ejecutan a través de los medios de comunicación como: prensa, radio y televisión con el fin de mantener informado al público meta.

Ecuador cuenta con una guía de comunicación estratégica para las organizaciones de la sociedad civil, que fundamenta la importancia de concebir a las organizaciones sociales como actores de comunicación; en segundo lugar, asegurar que la comunicación resulte de una planificación estratégica coherente con los objetivos comunicacionales planteados y, en tercer lugar, aportar herramientas para que dicha planificación se vea reflejada en productos comunicacionales concordantes con los públicos a los cuales se dirige, a través de los medios y los mensajes adecuados para su recepción.

El estudio se realizó en el Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez” del Cantón Manta, en donde se evidenció que el rector constantemente interactúa con sus colaboradores, este se manifiesta desde el contacto directo,

por medio de documentos como: circulares, memorándums, entre otros y por medio de terceros, es necesaria la competencia comunicativa para poder seleccionar la información que permite la toma de decisiones acertadas.

El interés de la investigación reside en la actualidad e importancia de esta problemática debido a que el Instituto no tiene una buena comunicación, esto ocasiona una insuficiente relación entre el personal administrativo, docentes, estudiantes y el público externo, puesto que el mensaje de las comunicaciones se distorsionara provocando una mala organización y retraso en trámites internos y externos.

En el Instituto se evidenció una serie de problemáticas entre ellas tenemos la ausencia del personal administrativo y docentes en las reuniones lo que provoca que exista una mala información de los asuntos tratados, la comunicación por los grupos de WhatsApp está considerada como eje principal de la desinformación puesto que la mayoría del personal no presta atención a los comunicados por no ser un medio formal, además, cuando existen confrontaciones con algunos miembros de la institución hay diferentes versiones sobre los hechos y nadie se ocupa de aclarar dichas especulaciones.

Al existir diferencias entre el personal, provoca que se guarde información importante y por lo general no se les comunica todo o la información no llega a tiempo, también existe individualismo lo que provoca una mala relación en las actividades de integración. También se evidencia que la mayor falta de comunicación está entre los docentes.

De todas las características señaladas se establece el problema de investigación ¿De qué manera la comunicación estratégica influye en las relaciones interpersonales en el Itslam-Manta?; El objetivo general que orienta la presente investigación es: Analizar la comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el ITSLAM-Manta: 2018 (2).

Para el cumplimiento del objetivo general se detallan los siguientes objetivos específicos:

- Explicar los fundamentos de las variables comunicación estratégica y relaciones interpersonales.
- Determinar conocimientos teóricos-prácticos que posee el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”, Manta sobre comunicación estratégica que influyen en las relaciones interpersonales
- Describir las barreras de la comunicación existente en el Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”, Manta.
- Identificar el estado de las relaciones interpersonales en el Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”, Manta.

El presente trabajo de tesis es factible porque se cuenta con el aval de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a través de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, quien designará a un tutor que servirá de guía para el desarrollo del presente trabajo investigativo, también se cuenta con la aprobación por parte de la Institución, con el material bibliográfico, textos, artículos, ensayos, revistas, folletos, periódicos, con el recurso económico para solventar todos los gastos que ésta investigación genere.

En esta investigación se utilizó la modalidad investigación documental-bibliográfica porque se comparó, amplió y profundizó diferentes enfoques en el ámbito de estudio con diferentes autores. La investigación fue tipo descriptiva porque se detalló y caracterizó cada uno de los factores que intervinieron en las variables de estudio.

El estudio fue netamente cualitativo porque se examinó el problema y determinó la causa que estaba afectando a la población en estudio a través de encuestas y cuestionarios. La población que la constituyó es el ITSLAM y el número de personas participantes para la muestra correspondió a 100 usuarios, 11 correspondientes al personal administrativo y 72 docentes.

En la recopilación de información de las variables para dar cumplimiento a los objetivos específicos se utilizaron las siguientes técnicas: un cuestionario a los usuarios y un test de preguntas al personal administrativo y docentes.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera: el primer capítulo que fundamenta los conceptos relacionados a las variables comunicación estratégica y relaciones interpersonales en el ámbito laboral, también presenta los antecedentes investigativos para conocer el contexto de las variables estudiadas, además contiene la fundamentación legal, filosófica y social. En el segundo capítulo se presentan los resultados del estudio de campo y su respectivo análisis, y en el tercer capítulo, se determina la discusión luego las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Villacís, V (2016) llevó un estudio con el tema “La comunicación estratégica y la imagen corporativa en el GAD Municipal de Cevallos” de la universidad Técnica de Ambato, previa a la obtención del Título de: Licenciada en comunicación social se estableció analizar la comunicación estratégica y el manejo de la imagen corporativa en el GAD municipal de Cevallos, además en una de sus conclusiones señaló que la comunicación estratégica se maneja de forma empírica y no es administrado por profesionales especializados en cargos inherentes a la comunicación de tal manera que el manejo de la imagen corporativa en el GAD municipal de Cevallos no fortalece procesos comunicativos ni permite labores de información, planificación y manejo de la identidad institucional.

De igual manera Abad (2017) en su tesis “Manejo de la comunicación estratégica en situaciones de crisis de las empresas Unión Vinícola Internacional S.A. y Embotelladora Industrial Licorera Manabí C.A. de la Universidad Casa Grande, previa a la obtención del Título: Licenciada en Comunicación Social, con mención en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional, planteó identificar cómo gestionan la comunicación en situaciones de crisis las empresas del sector de bebidas alcohólicas Unión Vinícola Internacional y Compañía Embotelladora Industrial Licorera Manabí este estudio permitió reconocer los aciertos y desaciertos que, a la hora de gestionar estrategias de comunicación, pueden tener ciertas empresas como Unión Vinícola Internacional y Ceilmaca.

Este es un elemento importante porque corresponde a una herramienta que permite visibilizar estrategias y acciones como procesos indispensables para mejorar la situación organizacional de una institución.

Ronquillo & Tonato (2015) en su tesis “Las relaciones laborales e interpersonales entre Los estamentos De La Universidad Técnica De Cotopaxi Durante El Período 2014-2015” de la Universidad Técnica de Cotopaxi, previa a la obtención del Título: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial, estableció elaborar un Plan de Mejoramiento de las Relaciones Laborales e Interpersonales dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, este estudio permitió resolver los problemas ocasionados por la falta de comunicación entre los estamentos que conforman la Universidad Técnica de Cotopaxi, la misma que ha provocado el deterioro de la práctica de valores y por siguiente una deficiente atención a los clientes internos y externos de la Institución.

Rodríguez en su tesis “Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A” de la Universidad Técnica de Ambato, previa a la obtención del Título: Psicóloga Industrial, planteo investigar la incidencia de las Relaciones Interpersonales en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A.

Este estudio logró identificar que el inadecuado control y liderazgo por parte del gerente, es una de las causas que afectan el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A.; puesto a que los colaboradores no sienten confianza y entrega completa en su lugar de trabajando, lo que genera un bajo rendimiento y grandes pérdidas económicas dentro de la organización; además la presencia de conflictos torna un ambiente de trabajo inaceptable.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, en títulos secciones y literales, mismos que se detallan a continuación:

### **Constitución de la República del Ecuador**

#### **Título I Elementos constitutivos del Estado**

##### **Capítulo segundo, Derechos del buen vivir**

## **Sección tercera, Comunicación e Información**

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

## **Título VII Régimen del Buen Vivir**

### **Capítulo primero, Inclusión y equidad**

#### **Sección séptima, Comunicación social**

**Art. 384.-** El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

“La comunicación estratégica es una interactividad, una hipótesis de trabajo para asistir en los procesos de significación, los produzca una empresa o cualquier otro sujeto social, añade también que es una visión compleja de los procesos comunicacionales, radicalmente opuesta a las posturas mecanicistas y fragmentarias, añade además que la estrategia es un plan de acción global que opera en el campo especulativo, con decisiones no estructuradas, mediante el método de prueba y error. La estrategia es el procesado de la información de inteligencia, que facilita saber dónde se está y hacia dónde se está yendo. Más que la aplicación de recursos, es la explotación de la fuerza potencial.” (Scheinson, 2009, pág. 28).

Según lo señalado por el autor, la comunicación estratégica es considerada un grupo trabajos dentro de una organización, en donde se determinará los procesos a utilizar en una institución y así poder tomar decisiones concretas con el fin de conseguir una excelente imagen empresarial mediante la aplicación de diferentes estrategias comunicacionales.

### **1.4. FUNDAMENTACIÓN SOCIAL**

Según el SRI (s/f). en su plan estratégico de comunicación establece que el lenguaje es el único medio por el cual se hace posible la interacción entre el hombre y la realidad. “la evolución paradigmática del hombre en la sociedad se ve cruzada por el lenguaje con grandes consecuencias para su interrelación social y su disposición psíquica como un sujeto interactuante con respecto a ella. Los actores sociales son sujetos observadores actuantes de la comunicación en la medida que se hacen consciente de su proceso de lenguaje como una realidad formadora de la sociedad. (p.106)

La interacción social se produce en el cambio de información, donde el lenguaje entendido como sistema de comunicación es uno de los componentes fundamentales de la conducta social; en consecuencia, el sujeto social es un efecto del lenguaje y la comunicación.

## **1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.5.1. Comunicación**

“La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera ésta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta”. Martínez citado por (Villacís, 2016, p.24).

“La Comunicación es un proceso mediante el cual dos o más personas, intercambian juicios, criterios, ideas, pensamientos, sentimientos, utilizando un lenguaje común”. Rubira citado por (Hernández, 2015, p. 18).

En relación a los dos autores se define que, la comunicación es fundamental para establecer contacto y transmitir información a los demás por medio de opiniones, hechos y conductas, con el fin de buscar una respuesta al comunicado que se ha enviado. Generalmente la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquél que recibe la comunicación.

### **1.5.2. Elementos de la comunicación**

Los elementos de la comunicación son considerados términos sencillos, sin embargo se debe dar a conocer la importancia de cada uno. Gallardo citado por (Matango, 2017, p. 11)

El emisor es la fuente que elabora y emite el mensaje con el propósito de captar la atención del receptor quien se encarga de recibir e interpretar la información.

Para la interacción entre el emisor y el receptor se necesita de elementos adicionales como el canal que es el medio por el cual se transmite el mensaje, por ejemplo, por medio de la voz a través de la radio, televisión o cualquier otro medio de comunicación; también existe un sistema de codificación que es el lenguaje o símbolo utilizado con sus normas y reglas para que la comunicación sea clara y precisa. Además, otro de los elementos importantes es el mensaje

que es el contenido seleccionado que se desea informar al receptor, también tenemos la retroalimentación lo que significa que el mensaje fue captado.

### 1.5.3. Tipos de comunicación

De forma gráfica se señalan los tipos de comunicación principales. Satz citado por (Quezada, 2018, p. 16)



Fuente: el autor, a partir de Satz (2009)

De acuerdo al entendimiento del investigador el gráfico citado por Sanz contextualiza cada tipo de comunicación por lo que la comunicación interna es el conjunto de actividades realizadas por cualquier institución para mantener y fortalecer las relaciones entre los miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantendrá informados e integrados para contribuir con su trabajo en el logro de los objetivos institucionales. También, se presenta la comunicación externa que se entiende como la forma y proceso que utiliza la institución para intercambiar información con el público externo, con el fin de proyectar una imagen favorable de la institución

En la comunicación vertical interviene la jerarquía de la institución, este puede ser de forma ascendente consiste en que los subordinados informen a los directivos. Entre los mensajes que se dan de forma ascendente se tiene las respuestas del directivo a ciertos procesos, solicitudes y sugerencias. además, se debe considerar que este tipo de comunicación suele ser poco valorada también. De forma descendente trabaja con los niveles superiores de la organización con el fin de mantener informados a los trabajadores entre las funciones que comprende este tipo de comunicación tenemos la asignación de responsabilidades e instrucciones para el cumplimiento de actividades.

La comunicación horizontal se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa, cumpliendo una serie de funciones como: ayudar a resolver conflictos, coordinar la información de cada departamento que y facilitar la coordinación entre las diferentes unidades de la organización.

#### **1.5.4. Barreras de comunicación**

“La comunicación no solo consiste en enviar mensajes y esperar que los receptores lo decodifiquen, se debe hacer un esfuerzo para que le llegue al receptor y éste tenga el ánimo de entenderlo”. (Vásquez, 2015, p.19)

De acuerdo a este autor existen tres tipos de barreras que obstaculizan la comunicación entre ellas están las barreras físicas que son ocasionadas por el ambiente y que impiden una buena comunicación, por ejemplo, ruidos, iluminación, distancia, falla de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje, etc.

Las barreras semánticas están relacionadas con los significados de las palabras o símbolos que las personas utilizan según su cultura o país de origen, ocasionando a veces una mala interpretación por parte del receptor. También están las barreras psicológicas que radican en algunos aspectos personales como las emociones, creencias, valores, hábitos o miedos que influyen en las personas al momento de llevar a cabo la comunicación.

### **1.5.5. Historia de la comunicación estratégica**

El concepto de comunicación estratégica se presenta en las Fuerzas Armadas norteamericanas en paralelo con su desarrollo en otros campos y otras instituciones, sin mucha fuerza. La primera mención aparece en un documental del año 2001, donde se emplea la expresión de forma lateral, pero desarrollando una idea similar a la que denomina “Managed Information Dissemination”. (Díaz, 2017, p. 22)

Tras la decisión norteamericana, la Organización del Tratado del Atlántico Norte resolvió añadir la definición de comunicación estratégica a su sistema. Además, existe un factor fundamental que comprende la capacidad de análisis y la producción del sistema de la organización, desde la perspectiva de la OTAN consideró a la comunicación estratégica como un nuevo paradigma en el mundo.

El Instituto Español para Estudios Estratégicos (IEEE), se encarga de realizar estudios de carácter estratégico, sociológicos de aplicación militar y polemológicos, así como contribuir al fomento de una conciencia nacional de defensa.

### **1.5.6. Definición de comunicación estratégica**

La comunicación estratégica es una “forma de acción social que según se caracteriza por la interacción simbólica que resuelve problemas o maximiza oportunidades” Salas citado por (Guzmán 2018, p. 52)

“Comunicación Estratégica administra el futuro y aprovecha las oportunidades, ante situaciones como los procesos sociales, que, aunque no se pueden controlar, sí se podrían liderar” Pérez citado por (Guzmán, 2018, p. 53).

Según el concepto establecido por Salas define que, la comunicación estratégica se caracteriza en la resolución de problemas, puesto que maximiza las oportunidades y reduce las debilidades en las organizaciones, además, dirige las fortalezas hacia el futuro de la misma, esto se da en compañía de un buen líder.

### **1.5.7. Principios de la comunicación estratégica**

Se identifican algunos principios de la comunicación estratégica que comprende el Leadership-Driven, que significa dirigido por el liderazgo, los líderes tienen que conducir la orientación hacia los objetivos estratégicos, además, una comunicación estratégica tiene éxito cuando se combinan los elementos principales como palabras e imágenes con una clara intención. En la credibilidad debe existir confianza y respeto, además, debe existir comprensión, por esta razón hay que conocer las partes más profundas de la sociedad en las que se debe conocer para que se emite el mensaje. (Cambria, 2016, p. 10)

El diálogo nunca se da en una sola dirección por lo tanto tiene que haber una interacción entre el emisor y el receptor, aquí intervienen propuestas, respuestas y retroalimentación; Cuanto más profundo llega el mensaje, más plantea sus raíces, también, se debe crear una unión de esfuerzos para lograr una integración horizontal y vertical.

El mismo autor señala que existen otros principios importantes en la comunicación estratégica lo que evidencia, que el mensaje debe ser el justo, a la hora exacta, en el lugar indicado y como último punto tenemos el principio evolutivo, por lo que siempre tienen que estar preparado para ajustarse a los cambios

### **1.5.8. Relaciones interpersonales**

#### **1.5.9. Definición**

“Las relaciones son el epicentro de todas las experiencias positivas en los seres humanos, una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más persona, en este sentido nuestras habilidades de interacción determinarán nuestro posible éxito” Maxwell citado por (Rodríguez, 2017, p.19).

Una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” (Bisquerra, 2003, p. 16),

En relación a los dos autores se define que, las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, puesto que involucra una serie de aspectos como: habilidad para comunicarse efectivamente, la resolución de conflictos y expresión auténtica de cada persona, este último aspecto influye de manera positiva y negativa en las relaciones interpersonales.

#### **1.5.10. Importancia**

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, las personas obtienen importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Es importante tomar en cuenta los valores humanos más relevantes y de esa manera mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales y no limitar a la calidad de vida. (Chicaiza & Cuyo, 2015, p. 27)

La importancia de las relaciones interpersonales radica en la formación de diversas relaciones y grupos que corresponden a las relaciones de pareja, familia, grupo de amigos y trabajo. Además, existen una serie de factores que influyen de manera positiva entre los que se destacan los siguientes: propósito y compromiso de la relación, la madurez de los miembros y el apoyo en el ámbito laboral. Además, la comunicación estratégica se transforma en una línea de competitividad fundamental dentro de los nuevos escenarios institucionales y forma parte de los procesos de gestión integral.

#### **1.5.11. Clasificación de las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales como la interacción armónica de la sociedad, es decir, de una o más personas o de un grupo de individuos, en la que es necesario respetar las ideas de cada persona, y clasificar las relaciones interpersonales. (Ronquillo & Tonato, 2015, p. 33)

**Relaciones Primarias:** Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas.

**Relaciones Secundarias:** Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

### **1.5.12. Tipos de relaciones interpersonales**

Las relaciones se pueden clasificar en varios tipos (Diaz, 2015, p. 41)

En las íntimas se logra tener una afinidad profunda, puesto que en las superficiales prestan atención a los hechos, pero no le dan mayor importancia y no entran en un campo de intimidad. También existen las relaciones personales estas se efectúan a través del contacto, el conocimiento y el tiempo que se ha dedicado para fortalecer el lazo afectivo. Las relaciones sociales son las que no se buscan establecerse, pero se dan por alguna necesidad o compromiso laboral.

En las relaciones amorosas se determinan los componentes que comprenden tres elementos que como son: la pasión, el compromiso y la intimidad. Además, existe un subtipo de relación que identifica a la amistad predomina el amplio conocimiento hacia la persona, en las relaciones pasionales se involucran sentimientos de gran intensidad como la pasión y la intimidad.

También existen las relaciones formales aquí se destacan los aspectos y normas de la relación, además, se relaciona con el apego y la demostración de la cordialidad entre los miembros.

Al vincular las diferentes relaciones se evidencia que influyen los comportamientos efectivos que comprende la empatía, la igualdad y el dejar ser, también, existen los comportamientos inefectivos entre los que se identifica la superioridad, la crítica y la obsesión por el control.

### **1.5.13. Estilos de relaciones interpersonales**

Los diferentes estilos de relaciones se clasifican de alguna manera las tendencias en las relaciones interpersonales. (Zupiria, s/f, p. 68)

**Agresivo:** no explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede. No toma en cuenta ni respeta las ideas y sentimientos de los demás. A menudo toma decisiones sin consultar.

**Pasivo:** aparentemente acepta la opinión de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse, utiliza a menudo expresiones de sumiso y autoculpabilización. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados.

**Asertivo:** explica su opinión. Oye la opinión de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimientos de los demás y los respeta.

**Manipulador:** no sabe decir que no y no demuestra disconformidad (por lo menos de forma clara). Por conseguir algo disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos. Divaga antes de entrar en materia. Habla mucho y a menudo, confunde a los demás y los lleva por donde quiere. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificulta su participación.

#### **1.5.14. Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el campo laboral**

“Las relaciones interpersonales en el campo laboral se ven influidas por diversos factores tanto internos como externos entre el individuo.” Bustamante citado por (Pérez & Villarreal, 2016, p. 31).

Los factores externos comprenden las condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc.

Entre los factores internos comprende la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los

cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

### **1.5.15. Dimensiones de las relaciones interpersonales**

#### **Autocontrol**

“El autocontrol es una fortaleza vital para desarrollar relaciones interpersonales óptimas, es una habilidad que no todo el mundo posee, pero que felizmente todos pueden cultivar”. (Contreras, 2017)

Este autor hace referencia a la virtud caracterizada por la capacidad de conocer y contener los deseos, necesidades o impulsos. Además, es controlar por sí mismos las emociones sobre todo las negativas y no permitir que éstas nos controlen cada segundo de nuestra vida.

#### **Empatía**

La empatía es la capacidad de entender y comprender las emociones y el comportamiento de otra persona. Esta habilidad, se puede entrenar, lo que facilita las relaciones. (Pacheco, 2017). Este auto señala que la empatía es una clave en las relaciones interpersonales. También, hablamos de ponerse en la piel de la otra persona.

Según Fariña (2015) existen tres tipos de empatía:

La empatía cognitiva es la que se percibe como son las cosas que ocurren y adopta la perspectiva del otro. Las personas con este tipo de empatía se encuentran en el ámbito organizacional o de la empresa. Un ejemplo de empatía cognitiva es la del líder que logra que sus trabajadores obtengan buenos resultados porque consigue explicar las cosas de forma que le entiendan y eso hace que estén motivados. También ejecutivos con gran empatía cognitiva tienen puestos en el extranjero porque captan las normas de otra cultura con mayor rapidez.

La empatía emocional es la base de la compenetración y de la química, es sentir a la otra persona, hacerle ver como se hacen cargo de las situaciones. Las personas que destacan en empatía emocional son buenos consejeros, maestros, profesores, tienen cargos de responsabilidad en la atención con el cliente y líderes de grupos que gracias a esa capacidad y tipo de empatía detectan las reacciones en los demás en el momento.

En la preocupación empática, las personas con esta empatía, sienten la preocupación, notan que los demás necesitan esa ayuda y se la ofrecen incondicional y espontáneamente. Son aquellas personas que pertenecen a un grupo, una empresa o una comunidad, los que ayudan a los demás sin más y porque les agrada hacerlo cuando lo necesitan.

### **Tolerancia**

Consiste en abstenerse de intervenir en las acciones y opiniones de otras personas cuando esas opiniones y acciones nos parecen desagradables o no concuerdan con nuestro punto de vista. Canto-Sperber citado por (Pacheco, 2017, p. 23).

### **Trabajo en equipo**

Para que un conjunto de personas se convierta en un equipo se necesita cumplir una serie de requisitos. (Espinoza, 2014, p.23)

Aunque es cierto que no existe un número ideal en su composición es importante que los miembros reconozcan que se necesitan los unos a los otros y que sin esa necesidad que tienen los unos de los otros es improbable poder llevar a cabo los objetivos previstos. A esto se le llama sentido de interdependencia.

además, es importante que el equipo tenga una identidad propia que le defina y le de coherencia, porque va a ser precisamente ese sentimiento de coherencia el que le va a identificar como equipo

### **1.5.16. La comunicación en las relaciones interpersonales**

“Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación”. Fernández citado por (Flores, 2015, p. 38). A través de ella se logra intercambiar ideas, experiencias y valores, transmitir sentimientos y actitudes. La condición de ser social, las relaciones interpersonales y la comunicación se alianza desde el momento del nacimiento. La supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar inevitablemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Cuando existen una relación eficiente se produce satisfacción, autenticidad, compañerismo, empatía y efectividad, también, se evidencia frustración, ansiedad, enojo, agresividad, esto ocurre cuando los miembros no se interrelacionan entre sí. Para que existan relaciones saludables se necesita de honestidad, respeto, comprensión, además, siempre se tiene que estar predispuesto a aprender y enseñar a los demás para que exista un beneficio mutuo.

Es natural que en la mayoría de las relaciones interpersonales exista diferencia y conflictos, puesto que con una buena comunicación se pueden superar los obstáculos con el fin de no romper las relaciones de forma innecesaria. Finalmente, se puede demostrar que la comunicación estratégica y las relaciones interpersonales son procesos que van unidos y que deben formar parte del personal en toda la institución, para que se logre un mayor compromiso del personal hacia los objetivos de la misma, se debe motivar a que exista mayor integración entre sus miembros, lo que producirá mejor productividad y ahorro de tiempo en las diferentes actividades.

## CAPÍTULO II

### 2.2. RESULTADO DE DIAGNOSTICO

**Encuesta realizada a los usuarios del Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”**

1. ¿Conoce usted si el ITSLAM tiene un plan de comunicación estratégica?

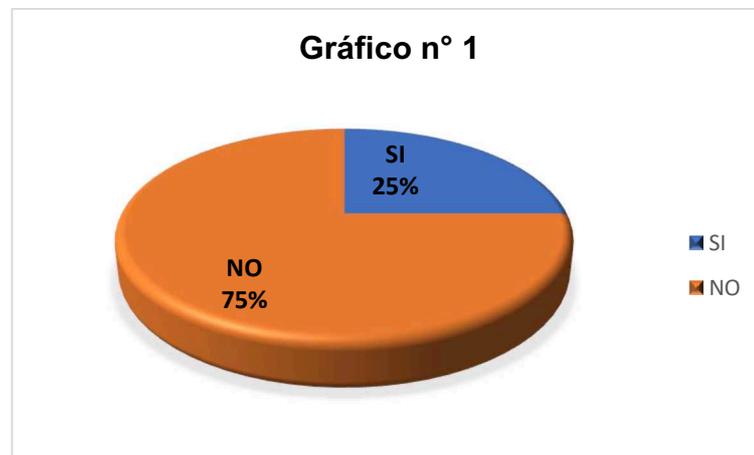
**Tabla 1**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	25	25%
No	75	75%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** plan de comunicación estratégica



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** plan de comunicación estratégica

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los resultados obtenidos al estudio aplicado a 100 personas que constituyen la muestra de esta investigación se corroboró que el 75% desconocen de la

existencia de un plan estratégico de comunicación, y mientras que un 25% si tiene conocimiento de ello; lo que evidencia que en esta institución no se socializa el plan estratégico para asegurar la calidad en sus funciones.

## 2. ¿De acuerdo a su opinión cuáles son los principios de la comunicación estratégica que se aplica en el Instituto?

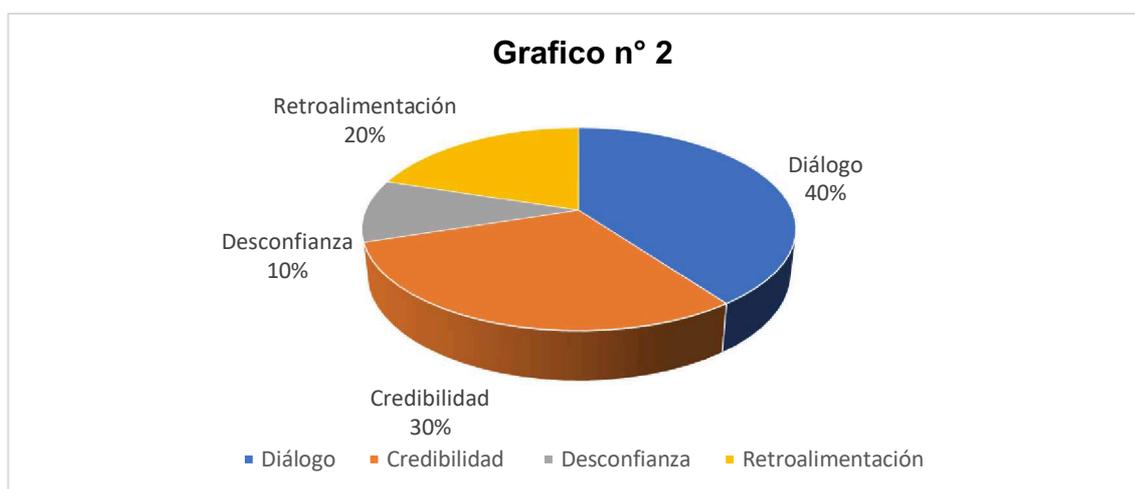
Tabla 2

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Diálogo	40	40%
Credibilidad	30	30%
Desconfianza	10	10%
Retroalimentación	20	20%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** principios de la comunicación estratégica



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** principios de la comunicación estratégica

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante los resultados obtenidos del estudio aplicado, el 90% de los encuestados reconocieron que los principios en los que se basa el Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez” son el dialogo, la credibilidad y la retroalimentación sin embargo un mínimo porcentaje 10% reconoció que a pesar de haber los principios también, surge desconfianza lo que demuestra que no se cumplen los principios a cabalidad.

### 3. ¿Cuáles son los resultados que genera la comunicación en el ITSLAM?

Tabla 3

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Mayor productividad	50	50%
Buen clima laboral	40	40%
Extensión de rumores	1	1%
Insatisfacción en los usuarios	9	9%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior "Luis Arboleda Martínez"

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** resultados que genera la comunicación



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior "Luis Arboleda Martínez"

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** resultados que genera la comunicación

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos al estudio aplicado a 100 personas que componen la muestra de esta investigación se pudo evidenciar que el 50% de los encuestados señaló que al haber una buena comunicación se evidencia productividad en los diferentes procesos, el 40% indicó que sus funciones las desempeñan en un buen clima laboral, además otro grupo de encuestados que corresponden al 10% señalaron que por la falta de comunicación se extiende rumores que no son aclarados por las autoridades, lo que conlleva a la insatisfacción del usuario al momento de ir a realizar algún trámite.

**4. ¿Demuestran las personas que laboran en el ITSLAM un trato amable y cordial entre ellos?**

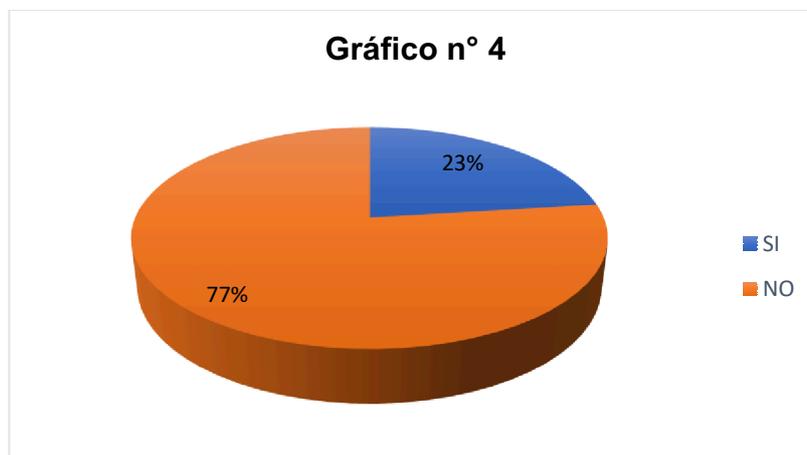
**Tabla 4**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	23	23%
<b>No</b>	77	77%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** demostración de amabilidad y cordialidad.



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** demostración de amabilidad y cordialidad.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A través de la encuesta realizada a los usuarios se estableció que el 77% indicaron que el personal del Instituto no demuestra afecto y cordialidad al momento de realizar las actividades laborales y el 23% de encuestados señalaron que el personal si demuestra afecto al momento de relacionarse, lo que evidencia que el personal prefiere realizar sus funciones de manera individual para evitar relacionarse entre sí.

5. ¿Se percibe un buen ambiente de relaciones interpersonales en el área laboral del ITSLAM?

Tabla 5

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	30	30%
No	70	70%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** ambiente laboral



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** ambiente laboral

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

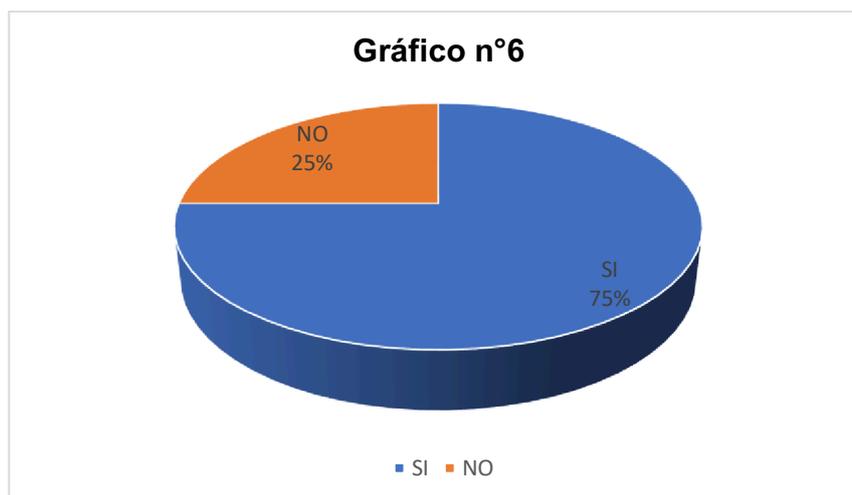
Los resultados obtenidos demuestran que el 70% de los encuestados señaló que no se percibe un buen ambiente laboral y otro pequeño grupo que corresponde al 30% de encuestados señalaron si observa un ambiente laboral armonioso, lo que evidencia que el ambiente laboral depende de las personas que se interrelacionan en un espacio determinado.

6. ¿Considera usted que existe falta de comunicación entre empleados y esto perjudica la imagen institucional en el ITSLAM?

Tabla 6

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	75	75%
No	25	25%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** falta de comunicación.



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** falta de comunicación.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

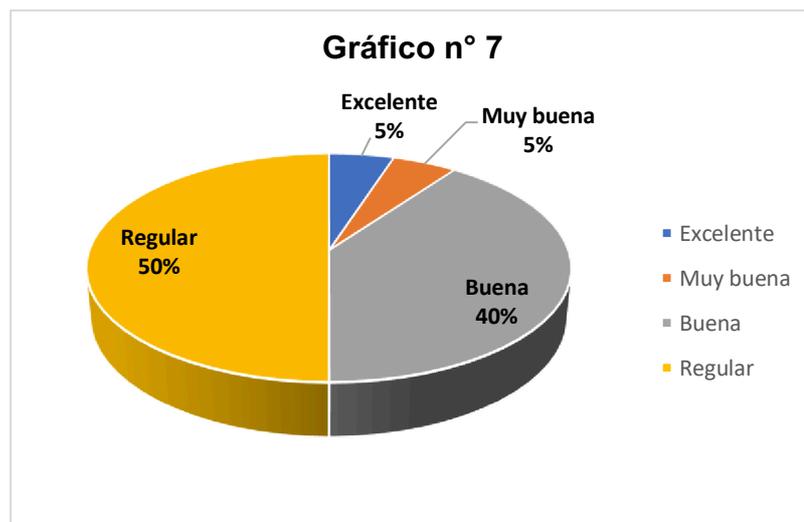
De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios del Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez” se corroboró que el 75% de los encuestados señaló que si concurre la falta de comunicación entre personal de los distintos departamentos y el 25% de encuestados señalaron que no existe falta de comunicación entre el personal, lo que demuestra que se debe incluir estrategias para mejorar la comunicación.

**7. ¿Cómo ha percibido usted el manejo de la comunicación en el ITSLAM?**

**Tabla 7**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	5	5%
Muy buena	5	5%
Buena	40	40%
Regular	50	50%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** manejo de la comunicación.



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** manejo de la comunicación.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Mediante el estudio aplicado se determinó que el 50% de los encuestados señaló que se percibe una comunicación regular, el 40% de encuestados señalaron se observa una buena comunicación, el 10% señalaron que la comunicación está entre la escala de muy buena y excelente, lo que indica que hay que implementar un manual de comunicación estratégica para la mejora de la misma.

8. ¿Cree que la forma en la que se atiende las necesidades del usuario en la institución facilita el logro de los objetivos de información personal?

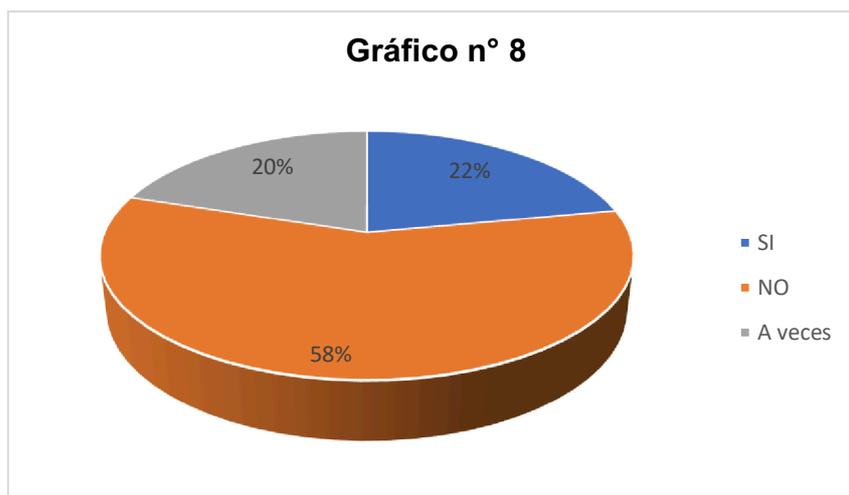
Tabla 8

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	22	22%
No	58	58%
A veces	20	20%
TOTAL		100%

Fuente: Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

Autora: Viviana Macías

Descripción: necesidades del usuario



Fuente: Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

Autora: Viviana Macías

Descripción: necesidades del usuario

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos de las encuestas realizadas se percibió que el 58% de los encuestados señaló que la forma en la que atiende a los usuarios no facilita la resolución de algún trámite, el 22% de encuestados señalaron que al momento de ser atendidos si resuelven sus dudas y el 20% señaló que a veces encuentran la solución al trámite expuesto; lo que evidencia que las acciones que realiza el personal al momento de brindar información no son las adecuadas, y repercute en la perspectiva del usuario hacia la institución.

## 2.3. ANÁLISIS DE TEST

### Test realizados al personal administrativo y docentes del Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

#### Comunicación estratégica

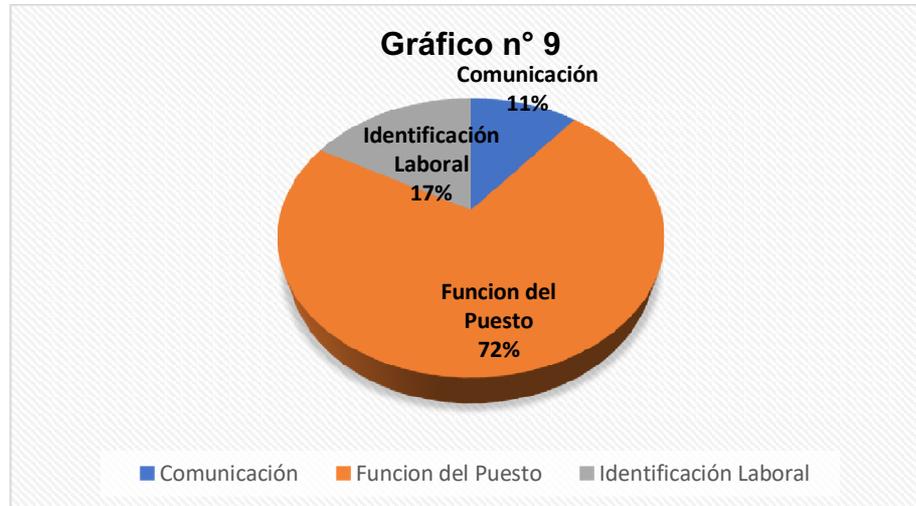
Tabla 9

Comunicación estratégica	Resultado	Porcentaje
Comunicación	9	11%
Función del puesto	60	72%
Identificación laboral	14	17%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** conocimiento de la comunicación estratégica



**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** conocimiento de la comunicación estratégica

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos al estudio aplicado a 83 personas demostraron como es el comportamiento de la variable comunicación estratégica entre los empleados lo que corresponden al personal administrativo y docentes. Se evidenció que no existe una buena comunicación entre colaboradores, además, no reciben la información de manera clara y precisa acerca de las responsabilidades y actividades a desarrollar en los diferentes puestos de trabajo.

Por otro lado, se determinó que la comunicación entre jefes y subordinados no es efectiva porque rara vez se toman en cuentas las ideas o comentarios de sus colaboradores. Además, se demostró que el personal se interrelaciona solo entre los miembros del mismo departamento. También se determinó que el jefe inmediato a veces no conoce los problemas laborales que existen dentro de cada departamento ocasionando que exista una despreocupación por parte de los empleados lo que conlleva a que no exista una productividad eficaz.

## Relaciones interpersonales

Tabla 10

Relaciones interpersonales	Resultado	Porcentaje
Comunicación	8	10%
Actitudes	68	82%
trato	7	8 %
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** conocimiento de las relaciones interpersonales.



**Fuente:** I Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

**Autora:** Viviana Macías

**Descripción:** conocimiento de las relaciones interpersonales.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante los resultados obtenidos al estudio aplicado a 83 personas demostraron como es el comportamiento de la variable relaciones interpersonales entre los empleados lo que corresponden al personal administrativo y docentes. Se evidenció que el parámetro de la comunicación se encontró dentro de un promedio del 11% lo cual indicó que al no existir una buena comunicación dificulta las relaciones interpersonales entre los colaboradores y en ciertas ocasiones se provoca un distanciamiento entre algunos miembros al no compartir alguna idea para el departamento. Por otro lado, se corroboró que

casi siempre los empleados se saludan y dialogan entre si con el fin de ampliar su grupo de amistades. Además, se evidenció que las relaciones interpersonales dependen de las actitudes, valores y cultura de los miembros, también, se determinó que el personal se interrelaciona con los miembros que tengan características o hobbies en común.

## DISCUSIÓN

La temática que se llevó a cabo en este estudio es “la comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el ITSLAM-Manta: 2018 (2), además, se tomó una muestra de 100 sujetos para realizar las encuestas a los usuarios y 83 personas que corresponden al personal administrativo y docentes, para los cuestionarios de comunicación estratégica y relaciones interpersonales.

En relación a las variables se identificó que la mayoría desconocen de la existencia de un plan estratégico de comunicación, lo que evidencia que en esta institución no se socializa el plan de comunicación estratégica para asegurar la calidad en sus funciones. Además, se determinó que un grupo pequeño indicó que existe desconformidad al momento de solicitar información, porque no les explican claramente los requisitos o dudas acerca de un proceso, por lo que al momento de ir a entregar algún tipo de documentación existen mal entendidos entre el usuario y el personal que colabora en el departamento de secretaría, lo que origina que el usuario se lleven una perspectiva negativa de la institución.

A través de los cuestionarios se identificó que la comunicación no es efectiva entre los jefes departamentales, rara vez se recibe retroalimentación acerca de las actividades, por lo que no se cumplen a cabalidad las funciones asignadas, lo que provoca discusiones entre compañeros dañando las relaciones y provocando distanciamiento entre los miembros.

La comunicación estratégica en el ITSLAM está en un nivel básico lo que evidencia la necesidad de planes, proyectos, capacitaciones y estrategias que fortalezcan las relaciones interpersonales. Además, es necesario socializar el plan de comunicación estratégica de la institución, porque permitirá el correcto direccionamiento de los empleados para poder cumplir con los objetivos institucionales.

## **CAPÍTULO III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

A partir de los resultados obtenidos de este proyecto, es posible establecer una serie de conclusiones que fundamentan esta investigación. Las mismas que se presentan a continuación en respuesta a los objetivos planteados:

- La variable comunicación estratégica es de gran importancia para las instituciones, aunque es un tema actual no se encuentra mucha información concreta, sin embargo, es estudiada por el Instituto Español para Estudios Estratégicos. Al contrario, en la variable de relaciones interpersonales se encuentra abundante bibliografía, además, es un tema como mucha trascendencia.
- Un pequeño grupo del personal del Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez” tiene los conocimientos necesarios acerca de la comunicación estratégica, sin embargo, no los ponen en práctica para la mejora de las relaciones interpersonales.
- Se identificó varias barreras en los procesos de la comunicación entre ellas se comprende que la información emitida por las autoridades no siempre es clara y eficaz. También, se determinó que la mayoría de los usuarios no están conforme con la información brindada al momento de realizar algún trámite, lo que ocasiona una apariencia negativa hacia la institución.
- Se pudo comprobar que el estado de las relaciones interpersonales en el personal del Instituto Tecnológico superior “Luis Arboleda Martínez” no se encuentran en un nivel adecuado, esto se origina debido a la falta de interés que el Rector presta en este campo, porque solo se enfoca en el área académica dejando de lado este aspecto que es de gran importancia como complemento en el ámbito laboral.

## RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones emitidas en la descripción anterior, se presentan una serie de recomendaciones:

- Para un equilibrio de conocimientos entre el personal del ITSLAM se debe implementar planes, proyectos, capacitaciones en el área de la comunicación estratégica, para que luego sean puesto en prácticas y así fortalecer las relaciones interpersonales.
- Es necesario que el rector realice reuniones consecutivas en donde socialice el plan estratégico de comunicación que posee, para poder lograr una comunicación clara, precisa y veraz entre los miembros de los diferentes departamentos.
- Se debe tratar con amabilidad al usuario y brindar la información adecuada de acuerdo a lo que vaya a realizar, con el fin de que el público recomiende y brinde aspectos positivos de la institución.
- Propiciar un conocimiento claro de cómo se encuentra la autoestima, el autoconocimiento, la comunicación interpersonal, la manera de solucionar conflictos del personal y sus habilidades sociales con el fin de relacionarlas con el desarrollo de las relaciones interpersonales.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Cambria. (2016). *La importancia de la comunicación estratégica*. Instituto Español de Estrategias comunicativas.
2. Chicaiza & Cuyo. (2015). *Incidencia de la inclusión educativa en las relaciones interpersonales de los estudiantes de cuarto año de educación general básica paralelos “a” y “b” en la escuela fiscal Abdón Calderón, parroquia Aláquez cantón Latacunga*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
3. Díaz. (2015). *El nivel socioeconómico y su influencia en el desarrollo de las relaciones interpersonales de los/ las alumnos del segundo año de bachillerato de la Unidad Educativa Bolívar sección vespertina, de la parroquia la matriz, cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
4. Espinoza. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez garzón*. (Tesis de Grado). Universidad de EAN, Cartagena.
5. Fernández, M., *Guía de Comunicación Estratégica para las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) del Ecuador*. CEDA. Quito, Ecuador. 2015
6. Flores. (2015). *La equidad de género y su influencia en las relaciones interpersonales en los estudiantes de sexto y séptimo año de educación básica de la escuela Honduras en la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
7. Guerrero. (2016). *“Diseño de una estrategia comunicativa para mejorar la comprensión lectora en la educación básica elemental”*. (Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a la obtención del título de Magister en Ciencias de la Educación, Ecuador)
8. Guzmán. (2018). *Relación entre comunicación estratégica y procesos de enseñanza-aprendizaje para la formación cívica y ética, de estudiantes en el ciclo básica-media del Colegio Villa Carmen*. (Tesis de Grado). Universidad de la Sabana, Taracapa.

9. Matango. (2017). *Análisis de las estrategias de relaciones públicas en los consejos parroquiales urbanos de Alpachaca, Caranqui y Priorato del cantón Ibarra y su influencia en el entorno en el año 2016 – 2017*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
10. Ministerio de defensa (2017). Documento de seguridad y Defensa 72. *La comunicación estratégica*. Instituto Español de Estrategias comunicativas.
11. Pacheco & Llerena (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sur Motors, Arequipa 2017*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
12. Pérez & Villareal. (2016). *Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Collique – comas, 2016*. (Tesis de Grado). Universidad Privada Arzobispo Loayza, Lima.
13. Quezada. (2018). *Formulación de estrategias comunicacionales internas para el mejoramiento de la gestión de talento humano en la empresa ADELCA*. (Tesis de Grado). Universidad del Azuay, Ecuador.
14. Rodríguez. (2017). *Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
15. Ronquillo & Tonato (2015). *Las relaciones laborales e interpersonales entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi durante el período 2014-2015*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
16. Sanz & Sanz. (2014). *Comunicación social y accesibilidad*. España: Dykinson
17. Vásquez. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.
18. Vargas. (s/f). *Visibilizando, incidiendo y haciendo corriente de opinión Manual de capacitación sobre comunicación estratégica*. Edición: Elsa Chaduví.

19. Villacis. (2016). *La comunicación estratégica y la imagen corporativa en el GAD municipal de Cevallos*. (Tesis de grado). universidad técnica de Ambato, Ecuador.
20. Zupiria. (S/F). *Relaciones Interpersonales. Generalidades*. Universidad del País Vasco.

## WEBGRAFÍA

21. Constitución de la República del Ecuador (2018). Recuperado de: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
22. Contreras, K. (2017). Autocontrol: un elemento esencial para relaciones interpersonales sanas. Recuperado de: <http://acpp.cl/autocontrol-unelemento-esencial-para-relaciones-interpersonales-sanas/>
23. Fariña, A. (2015). Empatía: significado y tipos de empatía. Recuperado de: <http://xn-alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/>
24. Instituto Español de Estudios Estratégicos. (2019). Quienes somos. Recuperado de: <http://www.ieee.es/quienes-somos/>
25. Sri (s/f). “Estrategias comunicativas”. Recuperado de: [https://cef.sri.gob.ec/pluginfile.php/20139/mod\\_page/content/78/f7\\_4.pdf](https://cef.sri.gob.ec/pluginfile.php/20139/mod_page/content/78/f7_4.pdf)

## ANEXOS



**Fotografía N° 1**  
**Fuente:** Personal administrativo del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** aplicación de cuestionarios.



**Fotografía N° 2**  
**Fuente:** Docente del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de cuestionarios



**Fotografía N° 3**  
**Fuente:** Docente del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de cuestionarios



**Fotografía N° 4**  
**Fuente:** secretarias- Personal administrativo  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de cuestionarios



**Fotografía N° 5**  
**Fuente:** Docente del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de cuestionarios



**Fotografía N° 6**  
**Fuente:** cuestionario realizado a miembro del personal administrativo del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de cuestionarios



**Fotografía N° 7**  
**Fuente:** Docente del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de cuestionarios



**Fotografía N° 8**  
**Fuente:** Usuario del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de encuesta



**Fotografía N° 9**  
**Fuente:** Usuario del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de encuesta



**Fotografía N° 10**  
**Fuente:** Usuario del ITSLAM  
**Autora:** Viviana Macías  
**Descripción:** Aplicación de encuesta

## ENCUESTA

**TEMA:** “La comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el ITSLAM-Manta: 2018 (2).”

**OBJETIVO:** Determinar conocimientos teóricos-prácticos que posee el personal del Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”, Manta sobre comunicación estratégica y su influencia en las relaciones interpersonales.

**DIRIGIDO A:** Público externo

### INSTRUCCIONES

Esta encuesta es totalmente anónima y los datos que nos permitirá analizar la comunicación estratégica en las relaciones interpersonales.

Antes de contestar le sugerimos leer atentamente y colocar una X en el casillero correspondiente en cada alternativa de acuerdo con su veracidad respecto al grado de importancia de acuerdo a los conocimientos y práctica.

### DATOS INFORMATIVOS

**Sexo**

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

**1. ¿Conoce usted si el ITSLAM tiene un plan de comunicación estratégica?**

SI		NO	
----	--	----	--

**2. ¿De acuerdo a su opinión cuáles son los principios de la comunicación estratégica que se aplica en el Instituto?**

Diálogo		Credibilidad		Desconfianza		Retroalimentación	
---------	--	--------------	--	--------------	--	-------------------	--

3. **¿Cuáles son los resultados que genera la comunicación en el ITSLAM?**

Mayor productividad		Buen clima laboral		Extensión de rumores.		Insatisfacción en los usuarios	
---------------------	--	--------------------	--	-----------------------	--	--------------------------------	--

4. **¿Demuestran las personas que laboran en el ITSLAM un trato amable y cordial?**

SI		NO	
----	--	----	--

5. **¿Se percibe un buen ambiente de relaciones interpersonales en el área laboral del ITSLAM?**

SI		NO	
----	--	----	--

6. **¿Considera usted que existe falta de comunicación entre empleados y esto perjudica la imagen institucional en el ITSLAM?**

SI		NO	
----	--	----	--

7. **¿Cómo ha percibido usted el manejo de la comunicación en el ITSLAM?**

Excelente		Muy buena		Buena		Regular	
-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--

8. **¿Cree que la forma en la que se atiende las necesidades del usuario en la institución facilita el logro de los objetivos de información personal?**

SI		NO		A veces	
----	--	----	--	---------	--

***¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!***

## Cuestionario de relaciones interpersonales

**Tema:** “La comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el ITSLAM-Manta: 2018 (2).”

**OBJETIVO:** Identificar el estado de las relaciones interpersonales en el Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”, Manta.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo y Docentes

### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de cinco categorías: Siempre (S)                      Casi siempre (CS)                      A veces (A)  
Casi nunca (CN)                      Nunca (N)

Marque con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio. Por ejemplo:

ENUNCIADOS	S	CS	A	CN	N
Las colegas del servicio trabajan horas extras			X		

### CONTENIDO

ENUNCIADOS	S	CS	A	CN	N
1. Saludo a mis compañeros de trabajo.					
2. Conversar con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades.					
3. A través de la comunicación en el ambiente laboral amplió el conocimiento de mí mismo.					
4. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como de mis debilidades.					
5. Las relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal.					
6. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.					
7. Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo.					
8. La participación con mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.					

9. La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas.					
10. En mi centro de labores siempre prevalece la verdad.					
11. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza.					
12. Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.					
13. Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y comprensión					
14. Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de trabajo.					
15. Hombres y mujeres se tratan por igual.					

***¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!***

***Instrumento elaborado por: Vázquez, Liseth***

## Cuestionario de comunicación estratégica

**TEMA:** “La comunicación estratégica en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Aplicado en el ITSLAM-Manta: 2018 (2).”

**OBJETIVO:** Describir las barreras de la comunicación existentes en el ITSLAM.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo y Docentes

**INSTRUCCIONES:**

*Instrumento elaborado por: Vázquez Jeimy*

A continuación, encontrará una serie de enunciados relacionados con el trabajo con fines propiamente de investigación académica; léalos con atención y califique cada uno de ellos marcando con una (X) en las casillas respectivas; la opción que considera que se adecúa mejor a su percepción. No hay respuestas CORRECTAS ni INCORRECTAS, la información será totalmente anónima y confidencial por lo que agradecemos que conteste honestamente.

	<b>ASPECTOS</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
1	En el departamento donde trabajo se fomenta la comunicación entre los compañeros de trabajo.				
2	La información que se quiere comunicar al personal es correctamente transmitida.				
3	Considero que los medios para compartir la información del departamento son efectivos.				
4	La comunicación que existente con mi jefe inmediato es efectiva.				
5	Recibo retroalimentación clara por parte de mis jefes acerca del trabajo realizado.				
6	Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.				
7	La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena.				

	<b>ASPECTOS</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
8	Se informó apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto de trabajo.				
9	Se socializó apropiadamente mis derechos como trabajador.				
10	Mi jefe inmediato conoce mis problemas de trabajo				
11	Cuando no me queda claro lo que se me informa, siempre pregunto las veces que sea necesaria hasta comprender lo que se me comunica.				
12	Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir.				
13	Cuando me encuentro con alguien por primera vez, trato de dar una buena impresión				
14	Empleo una buena forma de comunicarme con mis jefes y mi jefe inmediato				
15	Reacciono con una actitud negativa cuando me siento atrapado o me provocan				
16	El puesto que ocupo contribuye a tener una sana autoestima y contribuye con mi auto realización				
17	Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él o ella				
18	Cuando llego a cometer algún error, mi jefe lo detecta oportunamente e informa de manera inmediata				
19	Cuando logro un buen resultado o hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe reconoce mi aportación				
20	En mi área de trabajo se manejan adecuadamente los problemas que se presentan				

***¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!***