



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE

CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

TEMA:

LA COMUNICACIÓN DE PROCESO EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES

AUTOR:

LOOR RODRÍGUEZ ELVER RAFAEL

TUTORA:

LIC. AURORA BARREIRO VERA

CHONE – MANABI – ECUADOR

2016

Lic. Aurora Barreiro Vera, Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación,

CERTIFICO:

Que el presente TRABAJO DE TITULACIÓN cuyo tema es: “LA COMUNICACIÓN DE PROCESO EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES”, ha sido exhaustivamente revisado en varias sesiones de trabajo, se encuentra listo para su presentación y apto para su defensa.

Las opiniones y conceptos vertidos en este Trabajo de Titulación son fruto del trabajo, perseverancia y originalidad de su autor: Loo Rodríguez Elver Rafael, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, febrero del 2016

Lic. Aurora Barreiro Vera
TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de las opiniones, investigaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones presentados en este trabajo de titulación, son de exclusividad de su autor.

Chone, febrero del 2016

Loor Rodríguez Elver Rafael
AUTOR



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE**

CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

LICENCIADO EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación, sobre el tema: “LA COMUNICACIÓN DE PROCESO EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES”, elaborado por el egresado LOOR RODRÍGUEZ ELVER RAFAEL de la carrera de Comunicación Organizacional

Chone, febrero del 2016

Ing. Odilón Schnabel Delgado

DECANO

Lic. Aurora Barreiro Vera, Mgs. G.E.

DIRECTORA

.....
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
SECRETARIA

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Titulación a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Rafael Loor

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este trabajo, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Mis sinceros agradecimientos a mi tutora la Lic. Bella Aurora Barreiro, quien con su ayuda, me brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de las necesidades de la investigación. A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión Chone y sus docentes. A mi familia por siempre brindarme su apoyo.

Rafael Loor

ÍNDICE

	Pág.
PORTADA	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.1. Contextos	3
2.1.1. Contexto Macro	3
2.1.2. Contexto Meso	4
2.1.3. Contexto Micro	5
2.2. Formulación del Problema	5
2.3. Delimitación del Problema	5
2.3.1. Campo	5
2.3.2. Área	6
2.3.3. Aspectos	6
2.3.4. Delimitación espacial	6
2.3.5. Delimitación temporal	6
2.4. Interrogantes de la investigación	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
4. OBJETIVOS	8
4.1. Objetivo General	8
4.2. Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO I	
5. MARCO TEÓRICO	9

5.1. Comunicación de Procesos	9
5.1.1. Comunicación	9
5.1.2. Procesos de comunicación	10
5.1.3. Tipos de comunicación	11
5.1.4. Funciones de la comunicación	18
5.2. Comportamiento de las relaciones interpersonales	18
5.2.1. Relaciones interpersonales	18
5.2.2. El comportamiento organizacional	19
5.2.3. Tipos de comportamiento	20
5.2.4. Niveles de comportamiento organizacional	27
5.2.5. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone	28

CAPÍTULO II

6. HIPÓTESIS	29
6.1. Variables	29
6.1.1. Variable Independiente	29
6.1.2. Variable Dependiente	29
6.1.3. Término de relación	29

CAPÍTULO III

7. METODOLOGÍA	30
7.1. Tipo de Investigación	30
7.2. Nivel de investigación	30
7.3. Métodos	31
7.4. Técnicas de recolección de información	31
7.5. Población y Muestra	32
7.5.1. Población	32
7.5.2. Muestra	32

8. MARCO ADMINISTRATIVO	35
8.1. Recursos Humanos	35
8.2. Recursos Financieros	35
 CAPITULO IV	
9. RESULTADOS OBTENIDOS Y ANÁLISIS DE DATOS	36
10. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	58
 CAPITULO V	
11. CONCLUSIONES	59
12. RECOMENDACIONES	60
13. BIBLIOGRAFÍA	61
13.1. Webgrafía	62
Anexos	63

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación buscó determinar de qué manera influye la comunicación de procesos en el comportamiento de las relaciones interpersonales en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión Chone durante el año 2015, siendo una investigación enfocada en el campo social y el área de relaciones interpersonales.

Se llevó a cabo en la institución de educación superior ya mencionada, durante el segundo semestre del presente año, para conocer los procesos y tipos de comunicación que maneja la universidad, así como también determinar el comportamiento de las relaciones interpersonales, tanto de los estudiantes como de los docentes.

En el **capítulo I**, se detalló la comunicación que según Lomov (1989:89) “es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupal”.

Además se detalló de las relaciones interpersonales, que “no es solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazarán su calidad de vida” Marroquín y Villa (1995:21).

En el **capítulo II**, se estableció y planteó la hipótesis de investigación la misma que fue estructurada de la siguiente manera: “La comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales de la ULEAM Chone en el año 2015”.

En el **capítulo III**, se encuentra la metodología que se aplicó durante toda la investigación, la misma que fue de tipo bibliográfico y de campo; los niveles fueron descriptivo, explicativo y comprobatorio; los métodos analítico-sintético,

inductivo-deductivo y estadístico; en cuanto a las técnicas de recolección de información se utilizaron tres, la entrevista, la encuesta y la ficha de observación.

En este capítulo también se detalló la población de la ULEAM Chone que está comprendida por 110 docentes y 2082 estudiantes distribuidos en las diferentes carreras, para determinar la muestra se aplicó una fórmula desarrollada en este capítulo, con la cual se considerarán 41 docentes y 64 estudiantes para el proceso de la investigación.

Posteriormente se describe el marco administrativo, con los recursos humanos y financieros que intervienen en este proyecto de titulación, los mismos que fueron financiados en su totalidad por el investigador para la realización del trabajo de investigación.

En el **capítulo IV**, se encuentran los resultados obtenidos mediante las técnicas de recolección de información, en dicho capítulo se tabuló todos los datos, los mismos que se representaron en gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación de resultados, además se expresa la comprobación de la hipótesis que se determinó verdadera.

En el **capítulo V**, el investigador planteó las conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo investigativo a las cuales llegó luego de tener todos los resultados de la investigación, seguido de la bibliografía, webgrafía y los anexos correspondientes a los instrumentos de recolección de datos y la propuesta como solución a la problemática.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Contextos

2.1.1. Contexto Macro

La comunicación es importante en todas las áreas e incluso en las relaciones interpersonales y los comportamientos que las personas tienen, por ende esta investigación busca analizar como ocurre este fenómeno y la influencia que tiene la comunicación de procesos en el comportamiento de las relaciones interpersonales.

En el año 2010 en la Universidad Central de Venezuela, facultad de Humanidades y Educación, Aguilarte Imarvis, Calcurián Ivi y Ramrez Yonny realizaron una investigación cuyo tema fue: La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes.

Dicha investigación planteó como problemática las barreras comunicacionales que existen en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes del 6to grado de la escuela U.E. José Antonio Anzoátegui, con un estudio bajo la metodología de campo, para presentar, describir, analizar e interpretar los acontecimientos.

Entre las principales conclusiones de esta investigación se establece que solo el 17% de los docentes interactúan con sus alumnos durante el desarrollo de la clase, además un 16% es hostil con ellos, otro 16% se muestra con ansiedad y finalmente un 20% sin ganas en su jornada diaria.

Se manifiesta también la necesidad de mejorar la comunicación e involucrar a toda la comunidad escolar, para lo cual los investigadores diseñaron un módulo instruccional para promover la comunicación asertiva en los docentes, y su vez que este sea implementado con los estudiantes, no solo del grado investigado sino de toda la unidad educativa implicada.

Los investigadores recomiendan la ejecución del módulo instruccional, realización de talleres, convivencias en los que participen los estudiantes y docentes con

actividades integradoras, en9 las que se facilite la interactividad y la comunicación entre ellos.

2.1.2. Contexto Meso

En el 2011 en la Universidad Internacional del Ecuador, en la facultad de Ciencias Sociales y Comunicación, escuela de Relaciones Públicas, como tesis de grado Diana Carolina Rodas Moncayo realizó una investigación sobre una propuesta de un plan de comunicación interna para la empresa Cargo Master en Quito.

El principal problema de esta investigación fue una desacertada comunicación, la misma que generaba relaciones internas inadecuadas y por ende provocando falencias en el desenvolvimiento de la organización y el desempeño de la empresa como tal.

La empresa presentaba una comunicación interna informas con varios problemas de organización laboral y relaciones entre sus miembros inadecuadas, es decir problemas de comunicación, comportamiento y relaciones interpersonales dentro de la institución.

Entre las principales conclusiones a las que llegó la autora en esta investigación fueron: que la empresa no maneja canales de comunicación adecuados, las relaciones interpersonales de los empleados se desarrolla indiferentemente, no hay facilidades de comunicación, los jefes no se comunican efectivamente con sus empleados y los miembros de la organización no conocen la suficiente información de la empresa en la que trabajan.

Se recomienda crear canales de comunicación internamente, a través de eventos o capacitaciones para los empleados, organización de reuniones grupales dirigidas a los miembros de toda la empresa, promover los servicios que ofrecen al público externo, con charlas y conferencias.

La investigadora en este trabajo hace énfasis en la importancia de la comunicación interna y las relaciones entre los empleados, ya que esto determinada gran parte del

funcionamiento adecuado de la empresa, o al menos lo que como organización se desea alcanzar

2.1.3. Contexto Micro

En Chone las empresas e instituciones manejan canales de comunicación de forma inadecuada en muchos de los casos y se preocupan poco por el comportamiento de sus empleados y sus relaciones interpersonales, sin darse cuenta de lo importante que esto es para el buen funcionamiento de la empresa.

En la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión Chone, los canales de comunicación entre docentes y estudiantes son informales, ya que no existen medios institucionales en los que el estudiante pueda estar en contacto con el docente, solo se realiza de forma verbal o en algunos casos mediante los recursos telefónicos.

En cuanto al comportamiento de las relaciones interpersonales entre los docentes y estudiantes, se debe indagar mucho para lograr determinar cómo se están dando, pues a simple vista existen inconformidades y muchas barreras que impiden que se establezcan buenas relaciones, cabe destacar que existen sus excepciones.

Por lo tanto el investigador busca analizar estos procesos para identificar el principal problema que evita las buenas relaciones dentro y fuera de la institución, de esta manera plantear las soluciones más factibles y pertinentes que beneficien a la comunidad universitaria.

2.2. Formulación del Problema

¿De qué manera influye la comunicación de proceso en el comportamiento de las relaciones interpersonales?

2.3. Delimitación del Problema

El presente proyecto investigativo se delimitó de la siguiente forma:

2.3.1. Campo

Comunicación

2.3.2. Área

Social

2.3.3. Aspectos

Comunicación de procesos

Comportamiento de las relaciones interpersonales

2.3.4. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión Chone

2.3.5. Delimitación Temporal

La investigación se realizó con información del año 2015.

2.4. Interrogantes de la investigación

- a) ¿Qué procesos de comunicación se manejan en la universidad?
- b) ¿Qué tipos de comunicación se emplean dentro de la universidad?
- c) ¿Cuáles son los comportamientos de los docentes y estudiantes?
- d) ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los docentes, los estudiantes y entre ambos?
- e) ¿Cómo mejorar los procesos de comunicación y el comportamiento de las relaciones interpersonales?

3. JUSTIFICACIÓN

La comunicación y las relaciones interpersonales se encuentran estrechamente relacionadas, porque el ser humano es un ser social, convive con las demás personas y requiere de medios para relacionarse, las relaciones son indispensables para una convivencia y son inevitables.

Esta investigación es de gran **interés** para la comunidad universitaria y la ciudadanía en general porque brindará aportes significativos al desarrollo social de un grupo de personas, mediante resultados reales que buscan potenciar y mejorar los procesos de comunicación y los comportamientos en las relaciones interpersonales.

El tema de investigación resulta **importante**, porque es un tema de actualidad y que el ser humano usa a diario en todos los ámbitos de su vida, por lo tanto la solución a estos conflictos permite que las personas mejoren sus relaciones personales, laborales o de cualquier índole.

Este trabajo es **original** ya que en la universidad no existen investigaciones similares a la que se presenta en donde sus estudiantes y docentes sean el objeto de estudio, por lo tanto es única y su realización será de mucho beneficio para la institución.

La realización del presente trabajo investigativo fue financiado en su totalidad por el autor de la investigación, por lo que se determina **factible**, además el investigador se encuentra preparado y seguro de obtener toda la información necesaria para la elaboración de la investigación.

Por otra parte se puede establecer que el proyecto de investigación cumple con la **misión y visión** de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión Chone, en donde se busca generar aportes que ayuden al desarrollo de la comunidad y al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del cantón, con profesionalismo y ética.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Analizar la comunicación de proceso en el comportamiento de las relaciones interpersonales de la ULEAM Chone en el año 2015.

4.2. Objetivos Específicos

- Establecer los procesos de comunicación de la universidad.
- Determinar los tipos de comunicación que se manejan dentro de la universidad.
- Indagar el comportamiento en las relaciones interpersonales de los docentes y estudiantes.
- Establecer el nivel en las relaciones interpersonales dentro de la universidad.
- Plantear estrategias que mejoren los procesos de comunicación y el comportamiento de las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO I

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Comunicación de Procesos

5.1.1. Comunicación

Según Fonseca (2000:4) comunicarse es “llegar a compartir algo de nosotros. Es una cualidad racional y emocional del ser humano que nada de la necesidad de contactarse con otros para intercambiar ideas o experiencias previas comunes”, por lo tanto comunicarnos es parte de la naturaleza humana.

Saber comunicar es un arte, del cual no muchos pueden disfrutar, ya que una cosa es comunicarse y otra saber comunicar, el ser humano por naturaleza vive en constante comunicación, desde el momento mismo en que inició su existencia en la tierra.

Para otros autores la comunicación es algo concreto, así como lo define Robbins y Coulter (2005:256), quienes afirman que la “comunicación es la transferencia y la comprensión de significados”, en pocas palabras estos autores conceptualizan todo lo que engloba el complejo proceso de la comunicación.

La comunicación requiere de un proceso en el que intervienen varios elementos, muy conocidos y que se detallaran más adelante, en algunos casos puede ser corto y en otro muy extenso, dependiendo del contenido del mensaje y del interés que se tenga del mismo.

Dentro de las empresas, la comunicación es muy importante, porque esta determina gran parte de su éxito, mediante la comunicación efectiva se pueden lograr buenos sistemas internos que potencien el buen desempeño y un clima laboral cordial, estos y otros aspectos influyen mucho en los empleados, y a su vez en el cumplimiento de sus funciones, lo que se genere internamente será proyectado hacia el público exterior.

5.1.2. Procesos de comunicación

Según Lomov (1989:89) la “comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala”.

Para Hernández (2008) los elementos o factores de la comunicación humana son¹:

- Fuente
- Emisor o codificador
- Código (reglas del signo, símbolo)
- Mensaje primario (bajo un código)
- Receptor o decodificador
- Canal
- Ruido (barreras o interferencias) y
- La retroalimentación o realimentación (feed-back)

La fuente de donde proviene la información o el mensaje, es de donde parte, que en muchos casos puede ser el emisor, pero si este mensaje ha pasado por varias personas la última en ser el emisor ya no sería la fuente real.

El emisor es quien emite el mensaje, es la persona encargada de entablar la conversación para generar así el inicio de la comunicación entre dos o más personas que comparten intereses comunes.

El código son los signos y símbolos empleados en la comunicación, así como el lenguaje que se está empleando.

¹ <http://sorgalim-delaluz.blogspot.com/2008/11/proceso-de-comunicacin-y-sus-elementos.html>

El mensaje es la información o el contenido que está comunicando y transmitiendo a las personas.

El receptor, como la palabra lo indica es quien recibe el mensaje, la persona a quien se le está informando o transmitiendo algo.

El canal es el medio por el cual se transmite el mensaje, este puede ser de forma oral, escrita mediante una carta, a través de un teléfono, radio, periódico, televisión o por medio del internet.

El ruido es una de las principales barreras de comunicación que se presentan en este proceso.

Una vez que el emisor transmite el mensaje al receptor, y a su vez el receptor emite una respuesta convirtiéndose en emisor se produce lo denominado retroalimentación y se entabla una conversación en donde ambas personas intercambian ideas o comentarios sobre un determinado tema.

5.1.3. Tipos de comunicación

Se pueden señalar tres tipos de comunicación:

a) Comunicación interpersonal: aquella en la que se interactúa con otros individuos, es decir, se establece un diálogo con ellas. Es la forma de comunicación más primaria, directa y personal.

La comunicación interpersonal es una de las maneras de comunicación más significativa para el ser humano. Desde la infancia iniciamos a ser parte de ella, al surgir como una de las primeras relaciones que implantamos es de tipo afectivo, a pesar que al comienzo de nuestras vidas no poseemos un lenguaje formado, la comunicación no verbal nos admite constituir estas primeras relaciones de tipo interpersonal, formando un recuento de nuestras vidas podríamos hallar que los instantes más trascendentales de nuestra vida, desde las decisiones más importantes de nuestra existencia (hasta algunas que no lo son tanto) giran alrededor de una plática, de alguna atribución personal.

Por ello resulta sumamente importante conocer bien los elementos esenciales de la comunicación interpersonal y el modelo de comunicación que nos lo muestra de la manera más posible de comprender.

Las características de la comunicación interpersonal según Vander (1986) en (Gallar, 2006) son:

- a) “se refiere a un proceso intencional, interactivo y dinámico;
- b) busca transmitir un mensaje desde un emisor que codifica una idea un receptor que es susceptible de decodificarla;
- c) para lograr la transmisión del mensaje se requiere de una enorme diversidad de estímulos tanto verbales como físicos;
- d) es un proceso enormemente mediatizado por las experiencias de aprendizaje tanto del emisor como del receptor del mensaje y
- e) que es susceptible de verse modificado en función de la situación en que se transmite el mensaje. De forma muy resumida, se puede definir la comunicación interpersonal como el contacto verbal o no verbal que se establece entre dos o más personas donde se produce un intercambio humano de información, ideas, actitudes y emociones”.

La comunicación interpersonal se puede generar en diferentes ámbitos y soportar por ello distintos cambios:

- a) La cantidad de personas involucradas en el proceso de interacción puede darse desde una persona a miles de ellas.
- b) Los mensajes que se transmitan en el proceso de comunicación se pueden establecer desde personales a generales en cuanto a su contenido.
- c) Las personas que intervienen en el proceso de comunicación pueden estar cerca físicamente o emocionalmente o alejadas en tales casos.

d) En algunas circunstancias, se requiere de una organización y de la tecnología para cumplir con este proceso. De este modo, se puede considerar que para utilizar de manera correcta la comunicación interpersonal esta se debe acoplar a las circunstancias, por ejemplo, en el caso de una relación interpersonal puede ser mucho más efectivo un tono de voz bajo, sin estridencias, una postura inclinada hacia el oyente, etc., mientras que para comunicar un mensaje a un auditorio amplio sería necesario utilizar un buen timbre de voz junto con otras técnicas para hablar en público.

Estilos de comunicación interpersonal

- Conversación breve
- Conversación de taller.
- Conversación de pelea.
- Conversación de resentimiento.
- Conversación directa.

Conversación breve. Esta comunicación busca ser: amigable, agradable, divertido, crear confianza. Acciones: congratulaciones, fábulas, bromas, comentarios. Estado de ánimo: relajado, satisfactorio. Contenido: informes, tiempo, deportes, tópicos de cada día.

Los impactos del estilo de conversación breve:

- Empieza a establecer confianza.
- Aligera tensiones.
- Revela cuestiones comunes y diferencias.

Conversación de taller. Intención de ser: acopiar investigación, brindar información, monitorear, conservarse en relación. Acciones: narrar, comunicar,

explorar y rastreo. Estado de ánimo: cuestiones de hechos y en funciones del trabajo. Palabras claves: que, quien como, cuando, donde.

Los impactos del estilo de conversación de taller.

- Conserva a todos informados
- Ayuda a conservar el contacto con las personas.

Conversación de pelea. Intención de ser: obligar el cambio, protegerse, ocultar el miedo, amedrentar. Acciones: demandar, dictaminar, adjudicarse, inculpar, amenazar, escucha acusatoria, derribar a los demás. Estado de ánimo: tirante, afanoso, agresivo. Palabras claves: incumbiera, imperiosos, interrogaciones dirigidas, siempre, nunca, todos, porque...

Los impactos del estilo de conversación de pelea:

- Crea recelo y resentimiento en los demás y los obliga al desquite.
- Arruina las relaciones y en ocasiones las destruye.

Conversación de resentimiento. Intención de ser: hacer que los demás se sientan culpables, oponer resistencia el cambio, forrar el dolor, vengarse. Acciones: lanzar, huraño, retrasado, eludiendo, lamentarse, chismorreos, auto vencimientos. Estado de ánimo: impasible, quejoso, retador, desvergonzado, exasperado. Palabras claves: debiera, planteamientos, preguntas de orientación, siempre, nunca, jamás

Los impactos del estilo de conversación de resentimiento:

- Se hiere a sí mismo restando su propio poder
- La Energía y la información se malgastan en lugar de situarse hacia un fin fructífero.
- La tirria se convierte en venganza.

Conversación directa. Intención de ser: trata con lo que es, se inmediato, comprometido, favorecer, atender, comprender. Acciones: estar a la mira, escuchando, reconociendo, revelando, tratando con las emociones. Estado de ánimo: considerada, implicado, considerado, serio. Palabras claves: bosquejos, sentimientos, deseos.

Los impactos del estilo de conversación directa:

- Va directo al asunto y llega a los deseos y sentimientos de las personas.
- Ayuda a obtener las soluciones de manera productiva.
- Permite manejar directamente las diferencias y las tensiones.
- Incrementa la responsabilidad de la gente y la confianza.

b) Comunicación masiva: toda aquella que se realiza a través de los medios de difusión de información, como el radio, televisión, periódicos, revistas e internet.

Características

Las características de estos medios contribuyen a la elaboración y entrega de los mensajes

- Estos medios de comunicación social son “medios”, por lo que, hay emisores y receptores que pueden ser individuales y colectivos.
- Son abiertos, esto quiere decir que cualquier persona puede acceder a ellos.
- Están relacionados con diferentes disciplinas, lo cual implica el uso de diferentes lenguajes, además de especificaciones técnicas.
- Los contenidos están predestinados a un público heterogéneo y a una gama de receptores, como así también a un público más reducido, que maneja ciertos códigos e información necesaria para decodificar el mensaje.

Tipos de medios de comunicación de masas:

Los tipos de medios de comunicación pueden ser los siguientes:

- Libros
- Prensa escrita
- La televisión
- La radio
- Internet
- Cine

Funciones de los medios de comunicación masivas

Los medios de comunicación influyen sobre la sociedad de manera considerable, ayudando a satisfacer las necesidades de la población. Las funciones de ellas son:

- Informar
- Educar
- Entretener
- Formar opinión
- Publicidad y propaganda

c) comunicación organizacional: esta comprende la interna y la externa.

La comunicación organizacional según Fernández (1999) puede dividirse en:

Comunicación Interna: cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y

mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Comunicación Externa: cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios.

Es importante conocer el marco en el que se produce la comunicación en una organización. El diseño de toda organización debe permitir la comunicación en las siguientes direcciones (Katz y Kahn, 1990).

Comunicación Descendente

Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos. Estas comunicaciones que van del superior al subordinado son básicamente de cinco tipos: instrucciones de trabajo, explicación razonada del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas organizacionales, retroalimentación al subordinado respecto a la ejecución, información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir

Comunicación Ascendente

Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

Comunicación Horizontal

Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

Comunicación Diagonal

Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación

5.1.4. Funciones de la comunicación

La comunicación es consustancial al ser humano, que es eminentemente un ser social, las diversas funciones que tiene la comunicación son básicas para el desarrollo de la persona.

Entre estas funciones tenemos:

- **Afectiva:** Mediante la comunicación nos relacionamos emocionalmente con los demás, expresando nuestros sentimientos y afectos. Esta función de la comunicación es de gran importancia para la estabilidad emocional de las personas.
- **Reguladora:** La comunicación puede ser utilizada para regular la conducta de los demás y facilitar su adaptación a la sociedad.
- **Informativa:** A través de ella transmitimos la cultura, historia, experiencias, etc. Esta función es esencial en el ámbito educativo.

5.2. Comportamiento de las relaciones interpersonales

5.2.1. Relaciones interpersonales

Según las palabras de Marroquín y Villa (1995:21) “La comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida”.

Para que existan las relaciones interpersonales se necesitan dos personas o más, así como lo afirma Bisquerra (2003:23), una relación interpersonal “es una interacción

recíproca entre dos o más personas”, por lo tanto una persona requiere de otra para relacionarse.

5.2.2. El comportamiento organizacional

Según Lavaque (2012)² para poder estudiar al ser humano y su desarrollo dentro de la Organización, existen ciertas pautas que nos ayudan a entender el comportamiento de cada persona. Entre otras, estas pautas son:

- a) La Percepción:** se trata de determinar el comportamiento a través de las sensaciones, y de acuerdo a ellas, el individuo expresa su comportamiento.- La percepción es la experiencia que el individuo realiza en forma inmediata a sus sensaciones, o sea, que la persona de acuerdo a sus sensaciones puede influir en su comportamiento y en el de los demás; por lo tanto los “administradores” de las Empresas deben tener en cuenta, como perciben sus empleados y también como transmiten los mensajes.
- b) Las Actitudes:** Se entiende por actitud a la predisposición o inclinación a pensar y actuar de una manera determinada; son importante en el comportamiento de la personas, porque están generadas por la información que reciben y la influencia de los grupos a los cuales pertenecen.
- c) La Motivación:** Se refiere a una combinación de fuerzas que inician, dirigen y sostienen la conducta hacia una meta determinada. También tenemos dentro de la motivación, actitudes, prejuicios y hábitos.
- d) El Aprendizaje:** Es un proceso complejo, cuya función principal es la de permitir al individuo que adquiera nuevas formas de comportamiento y que le sirvan para su “supervivencia” o adaptación en el medio que lo rodea. Con el aprendizaje se busca reforzar las conductas o ideas de la Organización, y para ello se lo debe incluir al individuo en las formas de conocimientos que la Organización determina.

² <http://profelavaque.blogspot.com/2012/04/21-las-relaciones-interpersonales.html>

- e) **La Personalidad:** Se trata de explicar, interpretar y predecir la conducta humana. Cada persona tiene rasgos comunes con todas las demás; tiene otros comunes con otras personas; y también tiene algunos rasgos que son únicos.
- f) **El Individuo como Sistema:** El sistema personal conforma un medio interno en nuestra conducta, tiene como fundamento desarrollar un “auto concepto”, lo cual determina las funciones que el individuo desarrolla por medio de su conducta.
- g) **La Conducta Interpersonal:** Las experiencias humanas son posibles cuando se relacionan con otras personas o desarrollan alguna tarea en forma conjunta.- Cuando hay interacción entre dos personas existe el comportamiento interpersonal.

5.2.3. Tipos de comportamientos

Existen tres tipos de comportamientos:

- Comportamiento agresivo
- Comportamiento pasivo
- Comportamiento asertivo

a) **Comportamiento agresivo**

Probablemente la forma más común de falsa asertividad es la agresividad, la cual con frecuencia solo constituye una fachada tras de la cual se oculta una debilidad interior en vez de una fortaleza. La asertividad y la agresividad son comportamientos que pertenecen a categorías distintas, de forma que una persona que se hace más asertiva no tiene justificación para hacerse más agresiva.

La mayoría de las veces la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere.

Forma de comunicación agresiva:

Tasso, E. y Luna, J. (Ob. Cit), señalan que cuando la persona expresa lo que siente, lo que quiere y lo que piensa a costa de los derechos y los sentimientos de los demás y tiende a humillar y a atacar cuando no puede salirse con la suya, fomentando la culpa y el resentimiento en los otros, no fomentando la negociación ni el diálogo.

- Conducta no verbal: Tono de voz agresivo, mandón y exigente; mirada fija; habla fluida y rápida; postura intimidatoria; gestos de amenaza.
- Conducta verbal: Mensajes interpersonales; se utilizan palabras y frases como: ten cuidado, si no lo haces..., harías mejor en..., etc.

Es muy importante unir la conducta no verbal con la verbal, ofreciendo una coherencia comunicativa. Por ejemplo, no se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz alto, agresivo e intimidatorio. Todo lo contrario, se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz que parezca que estás pidiendo disculpas por ello.

b) Comportamiento pasivo

Güell y Muñoz (2000), comentan respecto de la conducta pasiva, que se ha comprobado que se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad. Por otra parte, en la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos.

No obstante, esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. De esta forma, a largo plazo, el comportamiento agresivo

provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora.

Como se ha mencionado, la asertividad implica sinceridad y respeto por los propios derechos, pero también por los de las demás personas. Cuando no existe asertividad generalmente se recurre a la manipulación. Cuando la persona no desea o tiene temor de manifestarse y hacerse valer, generalmente trama algo para conseguir lo que desea.

Esta actitud se puede convertir en algo muy perjudicial, pues la persona puede ver a las demás solo como seres a quienes debe vencer o superar con conductas como la burla, la mentira o el ingenio. Existen diversas formas de manipular a otras personas. Neidharet, Weinstein y Conry (1989), se refieren a algunas de estas conductas manipulativas, entre ellas la agresividad o intimidación, el desvalimiento, la culpabilidad, la crítica, el ridículo y dudar de los motivos.

Forma de comunicación pasiva:

Tasso, E. y Luna, J. (Ob. Cit), Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando se intentan comunicar éstos indirectamente o se ocultan por completo. Se confía en que los demás adivinen lo que queremos o lo que sentimos. No se violan los derechos y/o sentimientos de los demás, pero se permite que los propios estén desatendidos. La misma se caracteriza por:

- Conducta no verbal: Ojos que miran hacia abajo; voz baja y vacilante; gestos desvalidos; postura hundida.
- Conducta verbal: No decir nunca no; poner excusas y/o mentir; utilización de palabras del tipo: quizás, supongo, realmente no es importante, etc.

c) Comportamiento asertivo

La palabra asertivo, de aserto, según el diccionario Larousse, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. El entrenamiento para lograr una conducta o una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998).

Walter Riso, (1988) describe la conducta asertiva como aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

García, E y Magaz, A. (1995) citado por Castillo E. (2002) conceptualizan la asertividad “como una cualidad que define aquella clase de interacción sociales que constituye en acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno, y aquellas personas con quién se desarrolla la interacción”.

Salmuri, A. (1998), define a la asertividad como la habilidad que permite al individuo expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás, es decir expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos sin negar los derechos de nuestro entorno.

En este orden de idea Salmuri, A. (1998), Explica que la Asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, en las relaciones interpersonales, de allí que la comunicación asertiva es una comunicación basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo, en su autoestima.

Ejemplo: Una persona asertiva es cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no.

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso, D. (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva.

Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas.

Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las rodean. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

Fensterheim, W. (1990), considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto.

Riso, D. (2002, pp. 126-130), se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Los explica de la siguiente manera:

Mirar a los ojos. La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que ésta no nos valida como su interlocutor.

El volumen de la voz. Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.

Modulación y entonación de la voz. La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.

Fluidez verbal. Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola.

Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.

La postura. Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

Los gestos. El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado.

Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

El contenido verbal del mensaje. Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema,

por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación.

Forma de comunicación asertiva:

Según Tasso, E. y Luna, J. (1997), Cuando la persona es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos y defender sus derechos sin violar los de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso. Esta se caracteriza por:

- Conducta no verbal: Contacto ocular directo (pero no intimidatorio); habla fluida; postura erguida; respuestas directas a la situación; voz relajada, bien regulada y firme.
- Conducta verbal: Mensajes en primera persona del tipo, yo..., a mí..., entre otros.; verbalizaciones positivas; utilización de palabras como pienso que..., quiero..., me gustaría...

Los autores indican que el tono de una respuesta asertiva es: Sincero; positivo; no punitivo; justo; considerado; directo; no defensivo; sensible; constructivo.

5.2.4. Niveles del comportamiento organizacional

“El comportamiento organizacional (CO) es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones”³.

Existen tres niveles de comportamiento:

- Nivel individual

³ https://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion

- Nivel grupal
- Nivel organizacional

5.2.5. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone

a) Misión

⁴“La Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Extensión Chone es una institución de educación superior cuyo compromiso es formar ciudadanos y ciudadanas profesionales responsables, éticos y solidarios con la sociedad; capaces de generar y aplicar sus conocimientos y estrategias que contribuyan al desarrollo sustentable y al mejoramiento de las condiciones de vida de los y las habitantes de Chone y Manabí.”

b) Visión

⁵“La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone es una institución de educación superior moderna y líder en el ámbito de su actividad académica-científica y formativa de ciudadanos profesionales, quienes participan, colaboran, promueven y se comprometen con el desarrollo sustentable y el mejoramiento de las condiciones de vida de los y las habitantes de Chone y Manabí.”

⁴ http://chone.uleam.edu.ec/?page_id=29

⁵ http://chone.uleam.edu.ec/?page_id=29

CAPÍTULO II

6. HIPÓTESIS

La comunicación de proceso influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales de la ULEAM Chone en el año 2015.

6.1. Variables

6.1.1. Variable Independiente

Comunicación de proceso

6.1.2. Variable Dependiente

Relaciones interpersonales

6.1.3. Término de relación

Influye

CAPÍTULO III

7. METODOLOGÍA

7.1. Tipo de Investigación

En el presente trabajo se utilizó los siguientes tipos de investigación:

Bibliográfica

Este tipo de investigación se aplicó para la elaboración del marco teórico ya que este requiere contenidos científicos, validados por autores, los cuales sustenten y le den validez la información establecida como fundamento teórico de la investigación.

De campo

De campo porque la investigación requirió ir al lugar en donde se genera el fenómeno de estudio, así analizarlo desde cerca y percibir lo que está sucediendo, esto permitió tener una idea más amplia y clara del problema objetivo de estudio para el investigador.

7.2. Nivel de Investigación

En el presente trabajo se utilizó los siguientes niveles de investigación:

Descriptiva

Para poder describir todas y cada una de las partes del problema, sus causas, efectos y características que se presentaron en el transcurso de toda la investigación, siendo este un nivel investigativo de gran aporte para el trabajo de investigación que realizó el investigador.

Explicativa

Como su nombre lo indica este nivel busca revelar las partes del objeto de estudio y sus relaciones para lograr estructurar los aspectos que intervienen en el problema, el nivel descriptivo permitió realizar una explicación de la problemática desde todos

sus componentes partiendo de una realidad para comunicar y conocer mejor el problema.

Comprobatorio:

A través de este nivel se logró medir el grado de relación entre las variables: comunicación de proceso y comportamiento de las relaciones interpersonales para comprobar la hipótesis a través del análisis de los resultados.

7.3. Métodos

Analítico- Sintético

Se aplicó el método analítico-sintético porque permitió analizar los aspectos más importantes del problema, así como también sus causas y efectos. Permitted dividir al fenómeno estudiado en partes para analizar y conocer cada una de ellas y luego reconstruir en un todo lógico y concreto los elementos de la teoría del tema.

Inductivo- Deductivo

Parte de un hecho particular o información individual para aplicarse en el caso de estudio. Se aplicó para comprobar la hipótesis planteada y obtener conclusiones generales del proyecto de investigación

Estadístico

Este método se aplicó para la respectiva tabulación de los datos recolectados con los instrumentos respectivos para aquello, su representación con valores porcentuales.

7.4. Técnicas de recolección de información

Las técnicas que se aplicaron son las siguientes:

Encuesta

Se las aplicaron a estudiantes y profesores de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone.

Entrevista

La entrevista se la realizó a un profesional del área de comunicación, al Dr. Billy Lojan para tener un punto de vista profesional sobre el tema de investigación.

7.5. Población y Muestra

7.5.1. Población

La población fue conformada por 2082 estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone y 110 docentes, de los cuales 58 tienen nombramiento y 52 son contratados.

TABLA N°1

POBLACIÓN	
DOCENTES	110
ESTUDIANTES	2082
POBLACIÓN TOTAL	2192

7.5.2. Muestra

Para la obtención de la muestra se realizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Significado

P = Probabilidad ocurrencia 50%

Q = Probabilidad de no ocurrencia 50%

N = Población

e = Nivel de significación 10%

Z = Nivel de confianza 1.645

n = Muestra

De los estudiantes:

$$n = \frac{1.645^2 * 0.5 * 0.5 * 2082}{1.645^2 * 0.5 * 0.5 + 2082 * 0.10^2}$$

$$n = \frac{2.640625 * 0.5 * 0.5 * 2082}{2.640625 * 0.5 * 0.5 + 2082 * 0.01}$$

$$n = \frac{1374.45}{0.660 + 20.82}$$

$$n = \frac{1374.45}{21.48}$$

$$n = 63.99$$

n= 64 estudiantes

De los docentes:

$$n = \frac{1.645^2 * 0.5 * 0.5 * 110}{1.645^2 * 0.5 * 0.5 + 110 * 0.10^2}$$

$$n = \frac{2.640625 * 0.5 * 0.5 * 110}{2.640625 * 0.5 * 0.5 + 110 * 0.01}$$

$$n = \frac{72.62}{0.660 + 1.1}$$

$$n = \frac{72.62}{1.76}$$

$$n = 41.26$$

n= 41 docentes

TABLA N°2

MUESTRA	
DOCENTES	41
ESTUDIANTES	64
MUESTRA TOTAL	105

8. MARCO ADMINISTRATIVO

8.1. Recursos Humanos

Investigador: Elver Rafael Loor Rodríguez

Directora de tesis: Lic. Aurora Barreiro Vera

8.2. Recursos Financieros

TABLA N°3

CANTIDAD	PRODUCTO	VALOR UNIT.	TOTAL
1	Computadora	700,00	700,00
1	Impresora	280,00	280,00
5	Resmas de papel	4,00	20,00
10	Anillados	1,00	10,00
3	Empastados	8,00	24,00
300	Copias	0,05	15,00
8	Lapiceros	0,25	2,00
SUBTOTAL			1051,00
IMPREVISTO 10%			105,10
TOTAL			1156,10

Son mil ciento cincuenta y seis con diez centavos de dólares americanos

CAPÍTULO IV

9. RESULTADOS OBTENIDOS Y ANÁLISIS DE DATOS

9.1. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Uleam Chone

1. ¿Considera usted que existe en la universidad facilidad de comunicación?

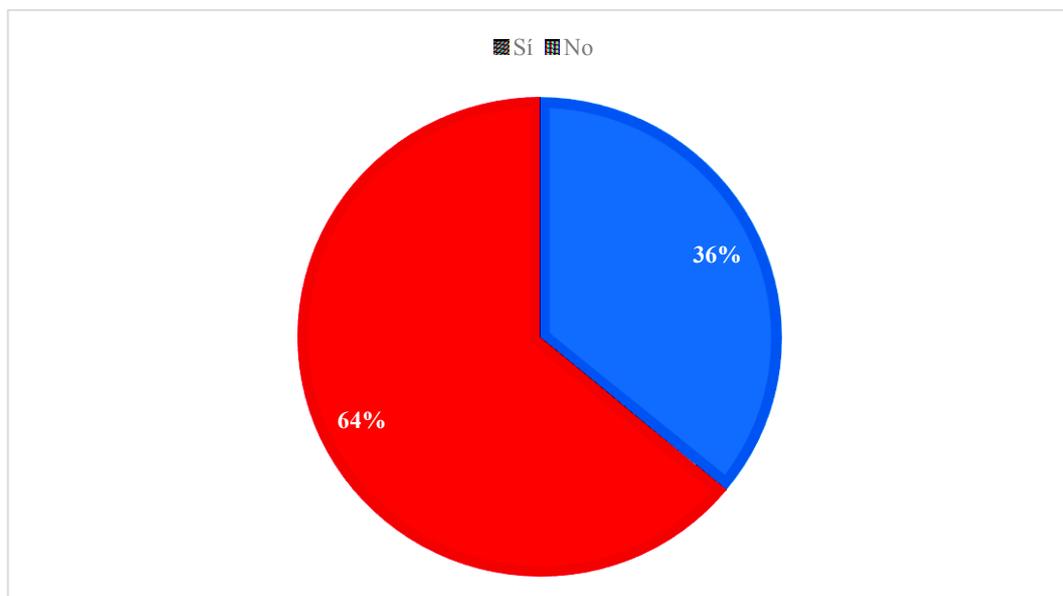
TABLA #1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	23	36%
No	41	64%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #1



ANÁLISIS DE DATOS:

La facilidad de comunicación en la ULEAM Chone existe en un 36% y no existe en un 64% según los estudiantes.

Lo que determina que en la universidad la comunicación no se genera fluidamente, presentando así barreras o conflictos internos.

2. ¿Tiene usted facilidad de acceso para comunicarse con el personal docente y administrativo de la universidad?

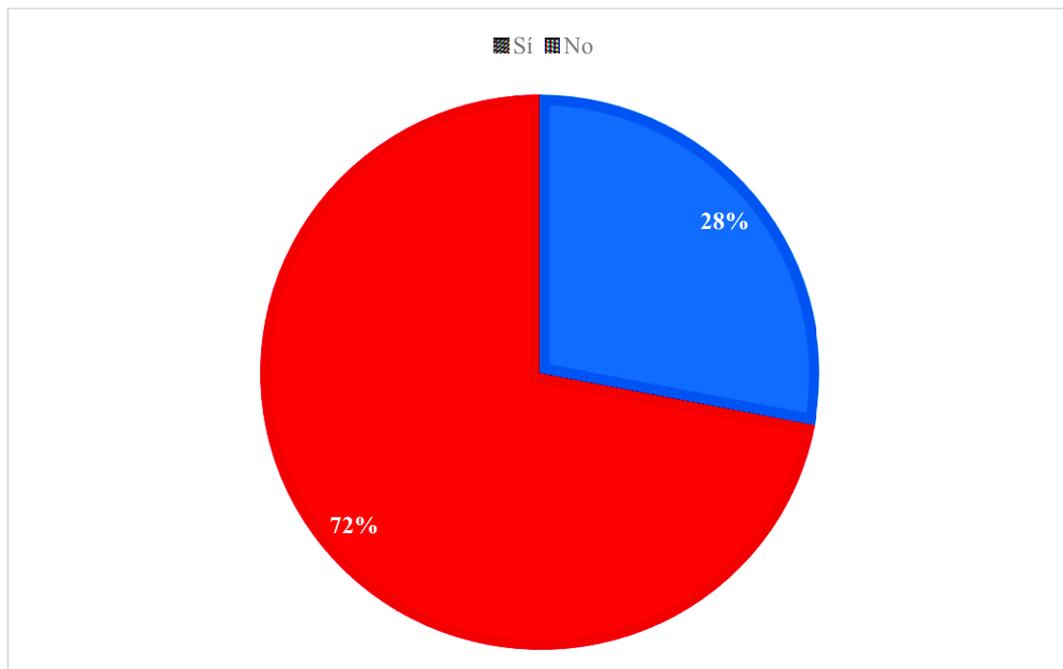
TABLA #2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	18	28%
No	46	72%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #2



ANÁLISIS DE DATOS:

La facilidad de acceso para comunicarse con el personal docente y administrativo de la universidad los estudiantes existe en un 28% y no existe en un 72% según ellos mismos.

Por lo cual se diagnostican problemas en los procesos de comunicación entre los docentes, el personal y los estudiantes ya que no hay una facilidad de diálogo, ni mucho menos una retroalimentación.

3. ¿Qué tipo de comunicación considera usted que se manejan dentro de la universidad?

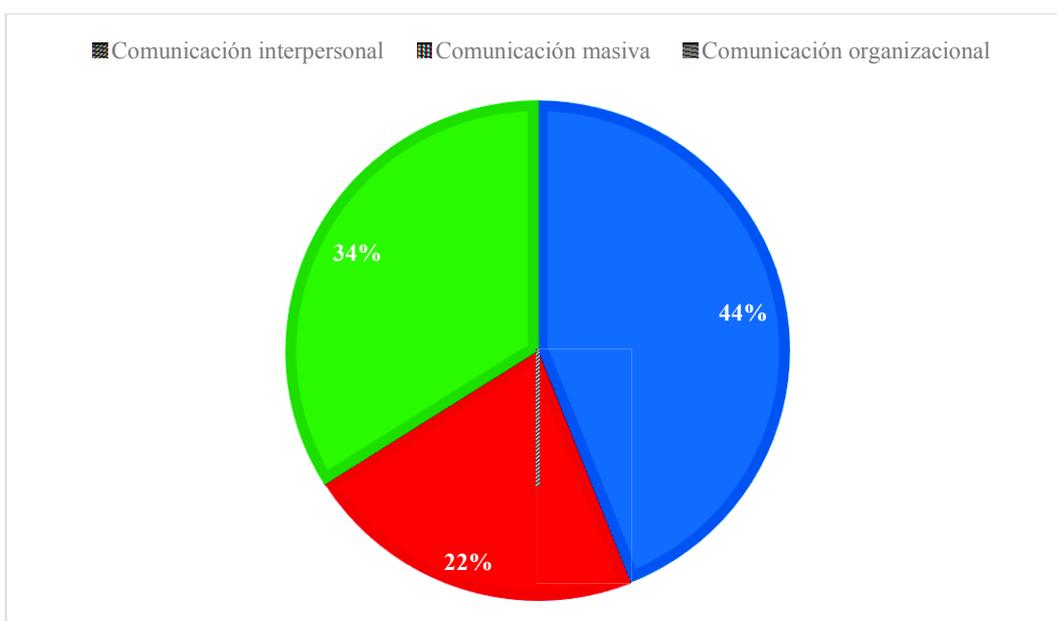
TABLA #3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación interpersonal	28	44%
Comunicación masiva	14	22%
Comunicación organizacional	22	34%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #3



ANÁLISIS DE DATOS:

Dentro de la universidad según los estudiantes se manejan tres tipos de comunicación, predominantemente la interpersonal con un 44%, seguida de la organizacional con un 34% y finalmente la comunicación masiva representada en un 22%.

Es decir que generalmente la comunicación en la universidad es informal e interpersonal.

4. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los docentes?

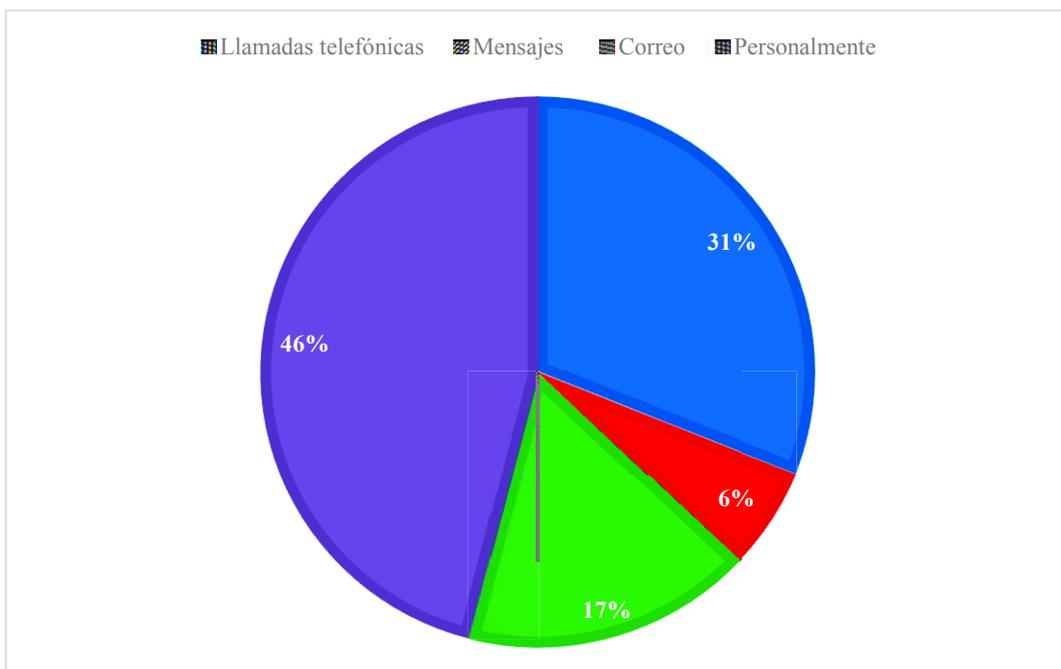
TABLA #4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	20	31%
Mensajes	4	6%
Correo	11	17%
Personalmente	29	46%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #4



ANÁLISIS DE DATOS:

Los métodos que los estudiantes usan para comunicarse con los docentes son en un 46% de forma personal, 31% mediante llamadas telefónicas, 17% por correos y un 6% vía mensajes.

En consecuencia se puede considerar que la comunicación entre docentes y estudiantes se genera de forma personal, es decir mediante una interacción.

5. ¿Cómo cree usted que es el comportamiento de los docentes en el aula?

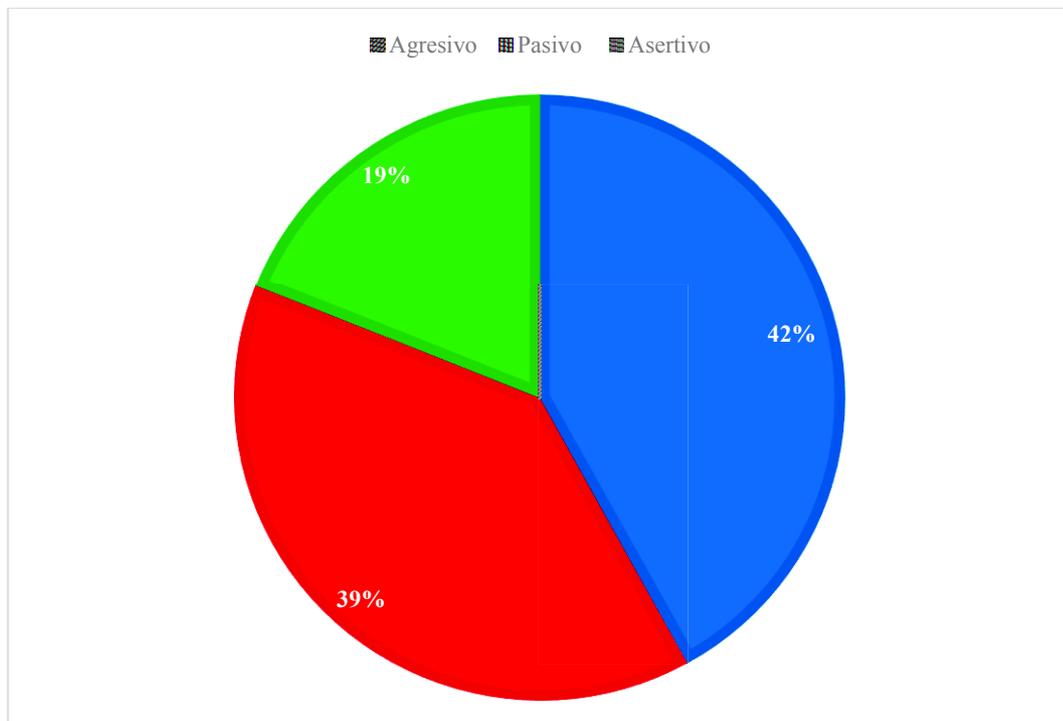
TABLA #5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agresivo	27	42%
Pasivo	25	39%
Asertivo	12	19%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Llor Rodríguez

GRÁFICO #5



ANÁLISIS DE DATOS:

El comportamiento de los docentes de la universidad en el aula de clases según los estudiantes es en un 42% agresivo, en un 39% pasivo y en un 19% lo consideran asertivo.

Por lo tanto los estudiantes consideran que los docentes tienen actitudes agresivas con ellos, generando con esto conflictos comunicacionales.

6. ¿Cómo se considera usted como estudiante?

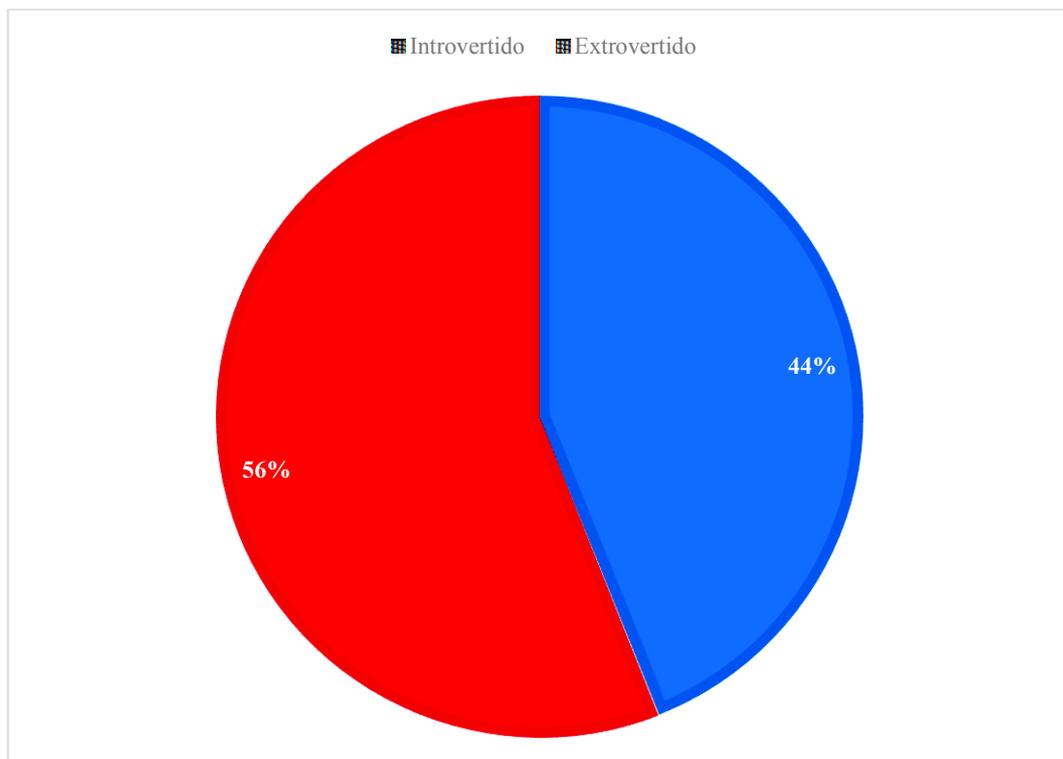
TABLA #6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Introvertido	28	44%
Extrovertido	36	56%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #6



ANÁLISIS DE DATOS:

Los estudiantes se consideran en un 44% son introvertidos y en un 56% extrovertidos según la encuesta aplicada.

En consecuencia se puede determinar que la mayoría de los estudiantes de la Uleam Chone son activos, expresivos y se desenvuelven abiertamente.

7. En su opinión las relaciones interpersonales en la universidad son:

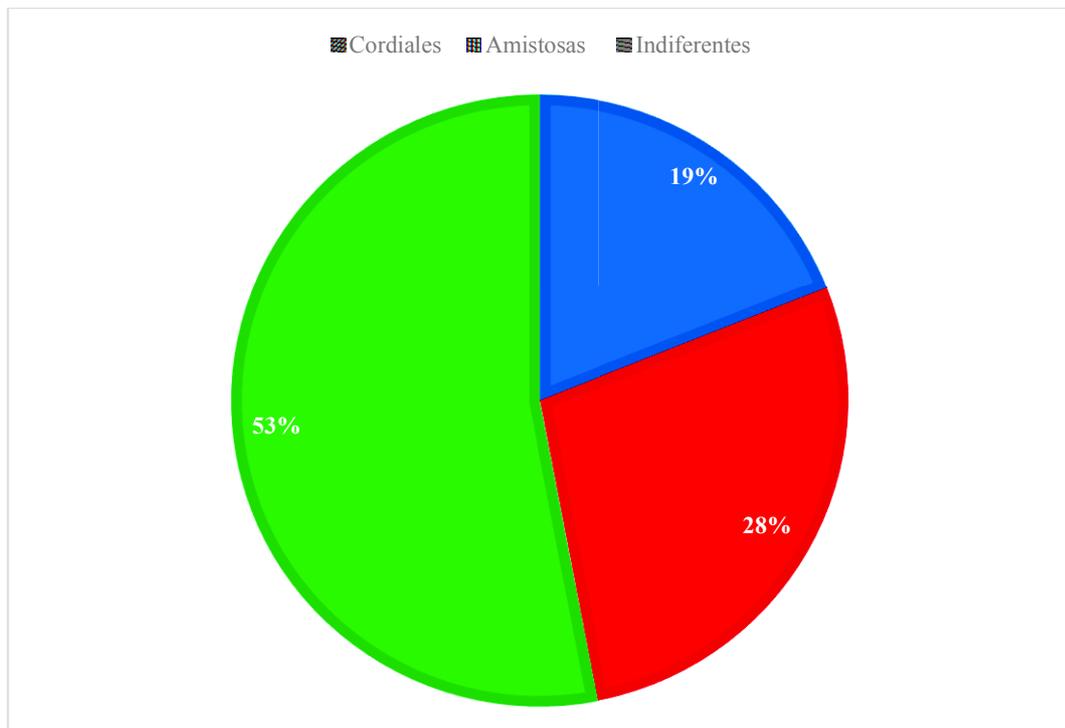
TABLA #7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cordiales	12	19%
Amistosas	18	28%
Indiferentes	34	53%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #7



ANÁLISIS DE DATOS:

De acuerdo a los estudiantes en sus respuestas a la encuesta las relaciones interpersonales en la universidad son en un 19% cordiales, 28% amistosas y 53% indiferentes.

Estos resultados muestran claramente que no existen buenas relaciones interpersonales dentro de la Uleam Chone.

8. ¿Considera usted que la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en la ULEAM CHONE?

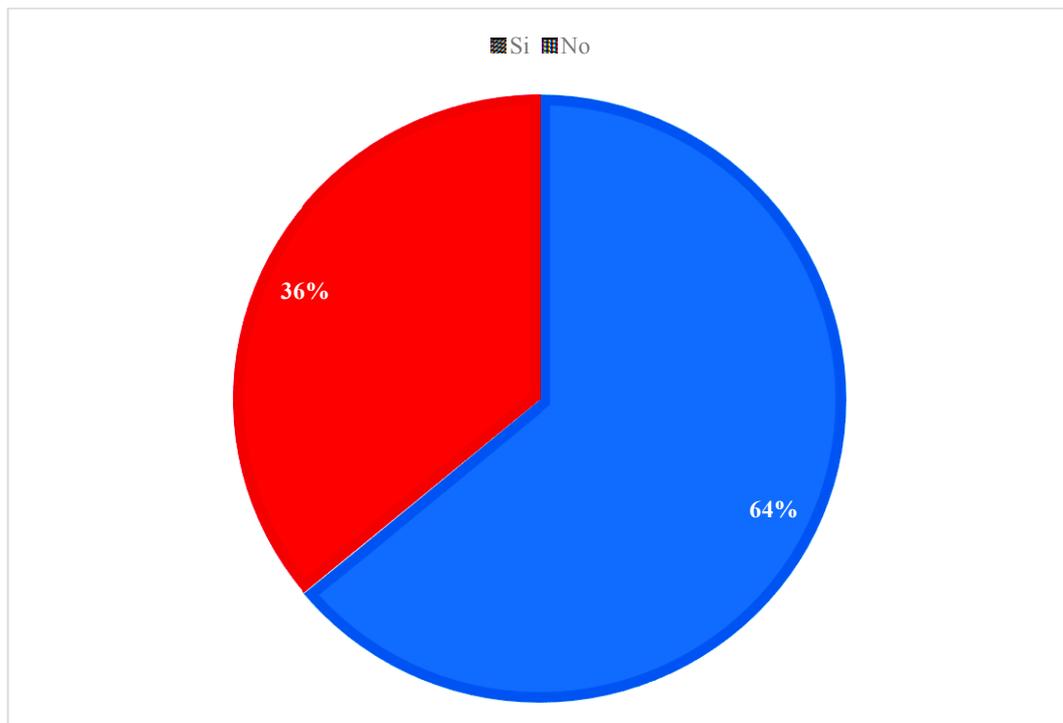
TABLA #8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	41	64%
No	23	36%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #8



ANÁLISIS DE DATOS:

Sobre si la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en la ULEAM CHONE, los estudiantes respondieron que no en un 36% y que si influye en un 64%.

Es decir que si existe un nivel de influencia entre las variables ya mencionadas, por lo que resulta importante analizar cómo se las está empleando.

9. ¿Considera usted importante mejorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad?

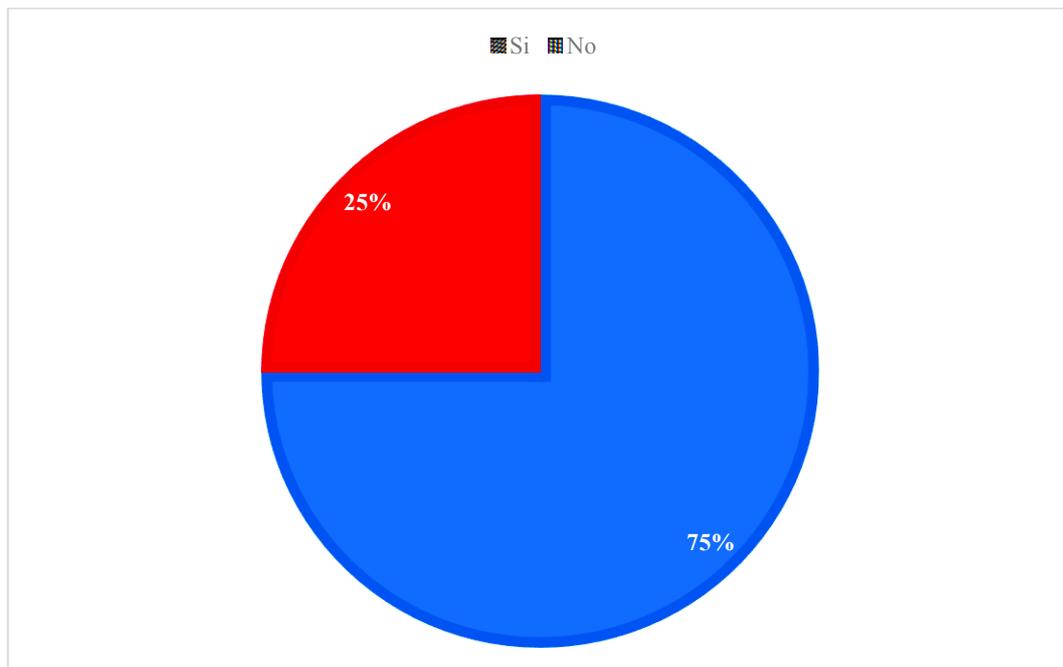
TABLA #9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	75%
No	16	25%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loo Rodríguez

GRÁFICO #9



ANÁLISIS DE DATOS:

El 25% de los estudiantes no considera importante mejorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad, mientras que el 75% considera que si es importante y necesario.

Por lo tanto resulta indispensable hacer cambios y mejoras en cuanto a las relaciones interpersonales dentro de la universidad a pesar de que a un pequeño grupo de estudiantes les resulta indiferente.

10. ¿Asistiría usted a una capacitación sobre comunicación y relaciones interpersonales en la universidad?

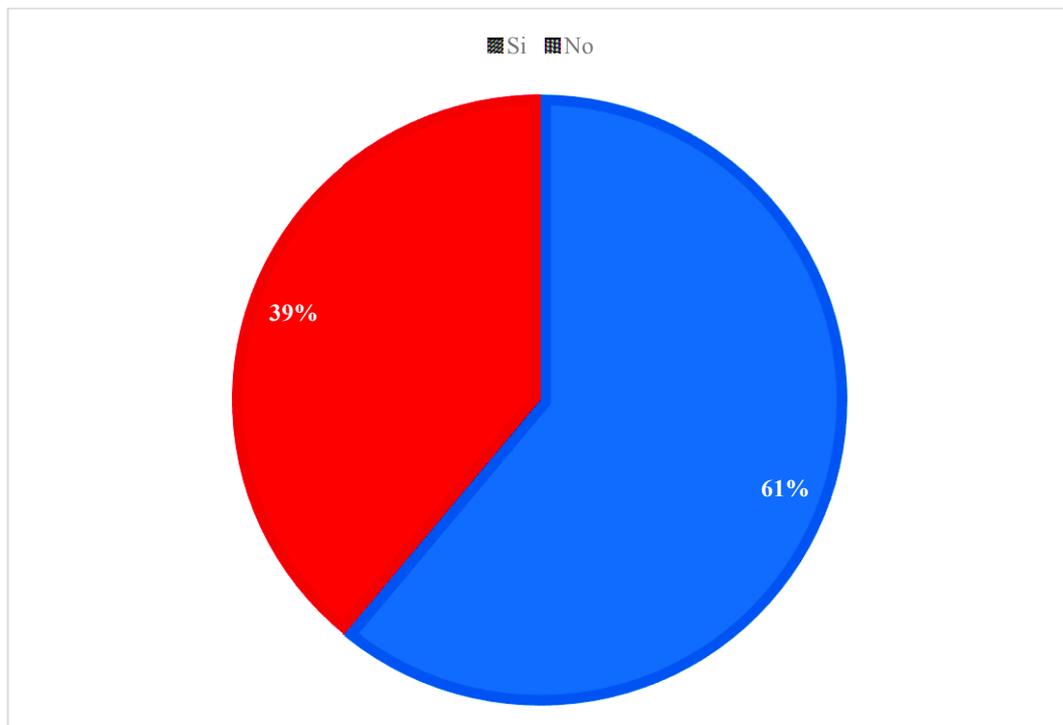
TABLA #10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	39	61%
No	25	39%
TOTAL	64	100%

Fuente: Estudiantes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #10



ANÁLISIS DE DATOS:

El 39% de los estudiantes de la Uleam Chone no asistirían a una capacitación sobre comunicación y relaciones interpersonales, pero el 61% si asistiría.

En consecuencia la mayoría de los estudiantes muestran predisposición para hacer mejoras en la universidad, como asistir a una capacitación que sería de gran aporte para ellos.

9.2. Encuesta dirigida a los docentes de la Uleam Chone

1. ¿Considera usted que existen en la universidad facilidad de comunicación?

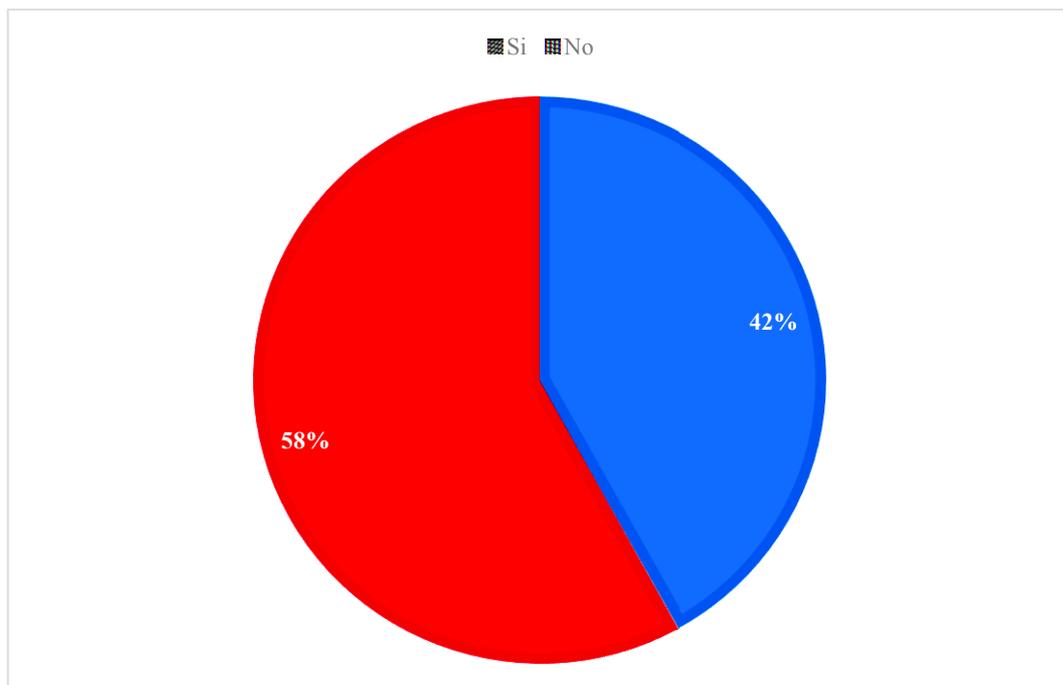
TABLA #1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	42%
No	23	58%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #1



ANÁLISIS DE DATOS:

La facilidad de comunicación en la ULEAM Chone existe en un 42% y no existe en un 58% según los docentes.

Lo que determina que en la universidad la comunicación no se genera fluidamente, presentando así barreras o conflictos internos.

2. ¿Tiene usted facilidad de acceso para comunicarse con el personal administrativo de la universidad?

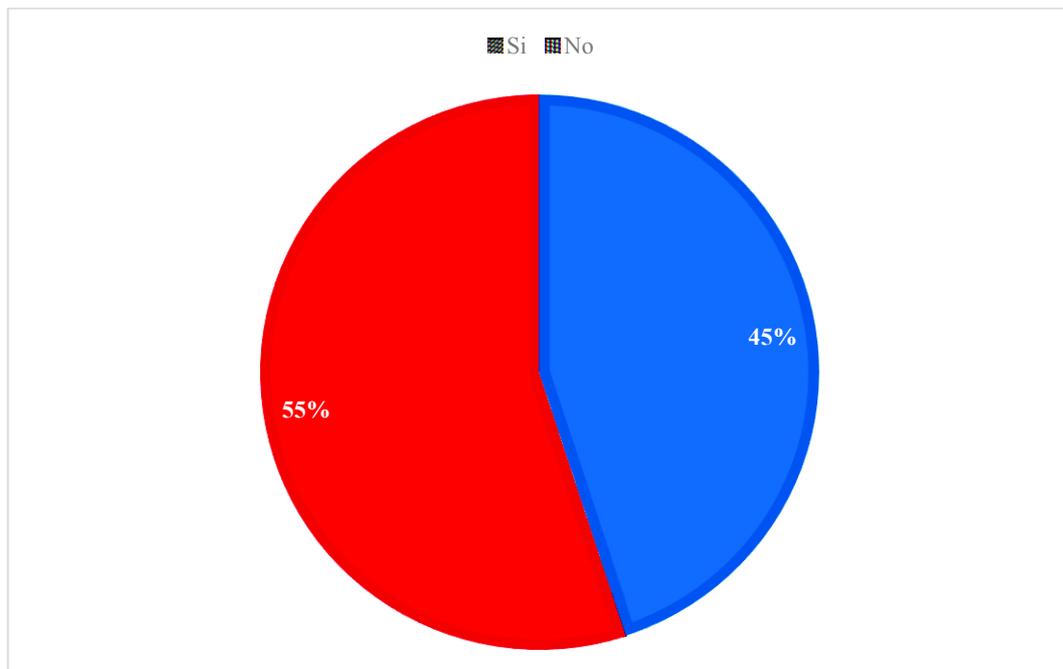
TABLA #2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	45%
No	22	55%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #2



ANÁLISIS DE DATOS:

La facilidad de acceso para comunicarse con el personal administrativo de la universidad los docentes existe en un 45% y no existe en un 55% según ellos mismos.

Por lo cual se diagnostican problemas en los procesos de comunicación entre los docentes y el personal, ya que no hay una facilidad de diálogo, ni mucho menos una retroalimentación.

3. ¿Qué tipo de comunicación considera usted que se manejan dentro de la universidad?

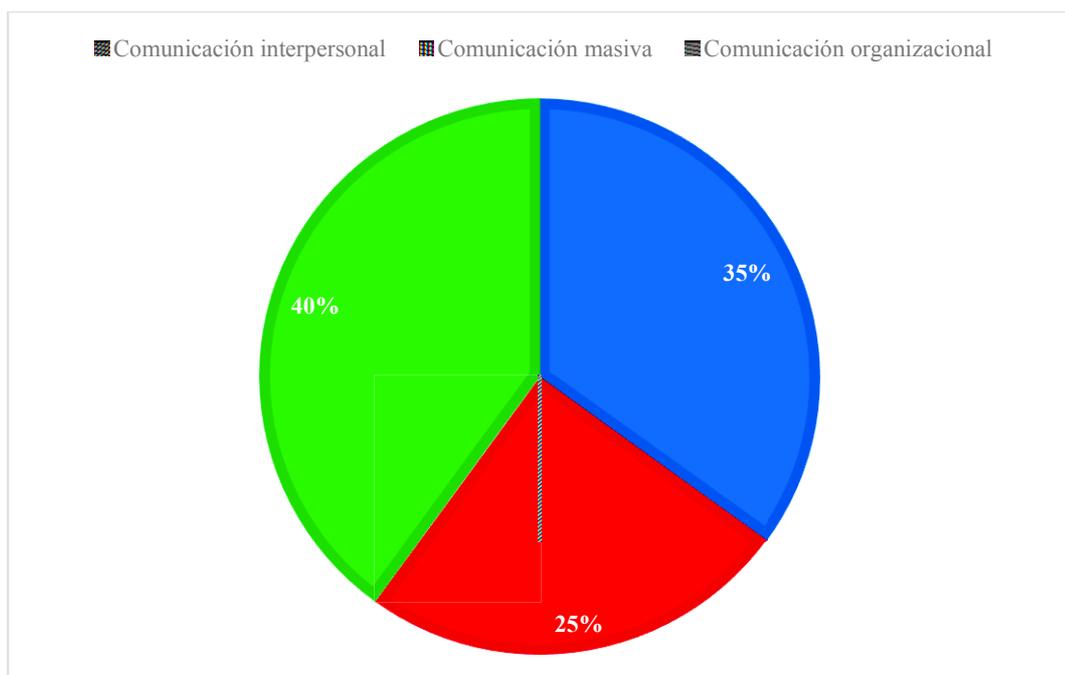
TABLA #3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación interpersonal	14	35%
Comunicación masiva	10	25%
Comunicación organizacional	16	40%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #3



ANÁLISIS DE DATOS:

Dentro de la universidad según los docentes se manejan tres tipos de comunicación, predominantemente la organizacional con un 40%, seguida de la interpersonal con un 35% y finalmente la comunicación masiva representada en un 25%.

Es decir que generalmente la comunicación en la universidad para los docentes es de tipo corporativo u organizacional seguida de la interpersonal.

4. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los estudiantes?

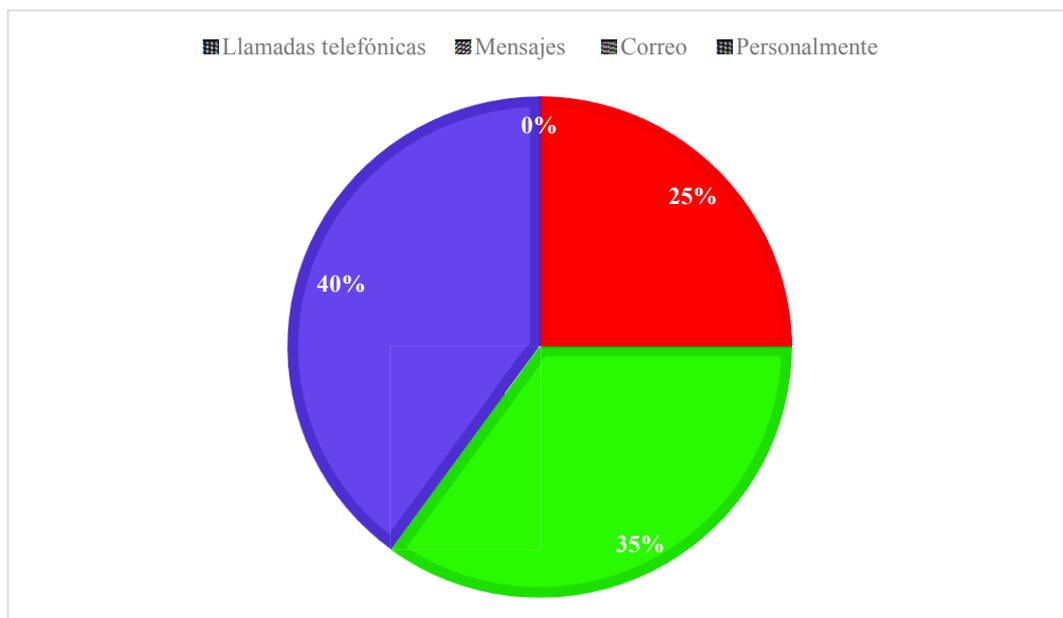
TABLA #4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	0	0%
Mensajes	10	25%
Correo	14	35%
Personalmente	16	40%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #4



ANÁLISIS DE DATOS:

Los métodos que los docentes usan para comunicarse con los estudiantes son en un 40% de forma personal, 0% mediante llamadas telefónicas, 35% por correos y un 25% vía mensajes.

En consecuencia se puede considerar que la comunicación entre docentes y estudiantes se genera de forma personal, es decir mediante una interacción, lo cual también es considerada informal.

5. ¿Cómo cree usted que es su comportamiento como docentes en el aula?

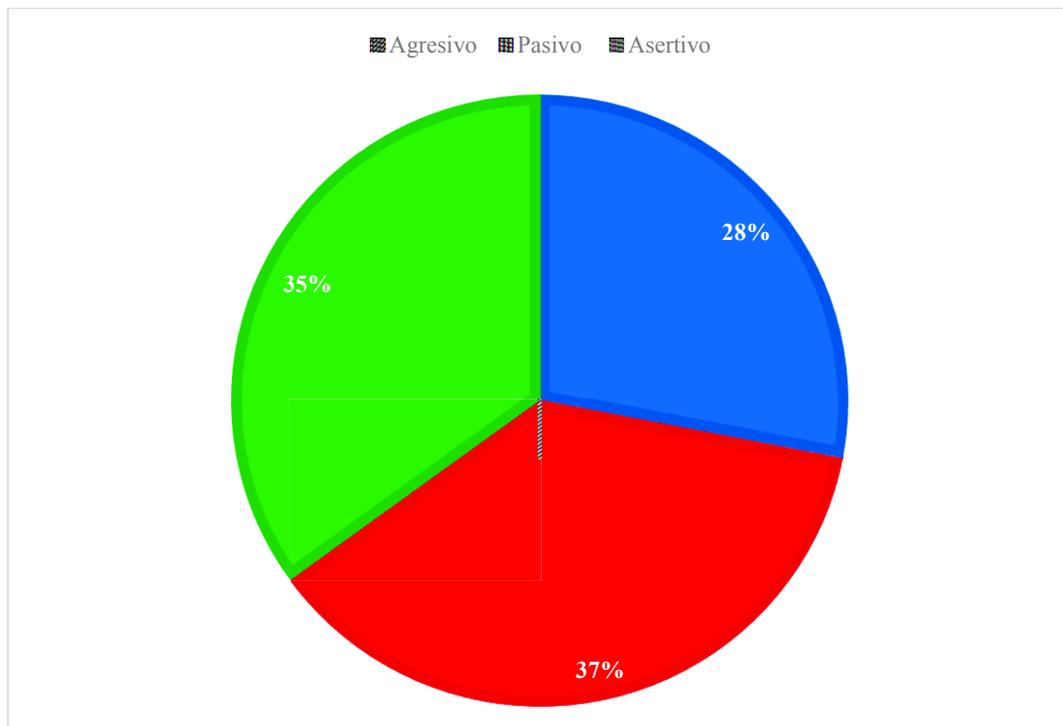
TABLA #5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agresivo	11	28%
Pasivo	15	37%
Asertivo	14	35%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #5



ANÁLISIS DE DATOS:

El comportamiento de los docentes de la universidad en el aula de clases según los resultados de la encuesta aplicada es en un 35% agresivo, en un 37% pasivo y en un 28% se consideran asertivos.

Por lo tanto los docentes tienen actitudes agresivas en su mayoría, generando con esto conflictos comunicacionales.

6. ¿Cómo califica a los estudiantes en su mayoría?

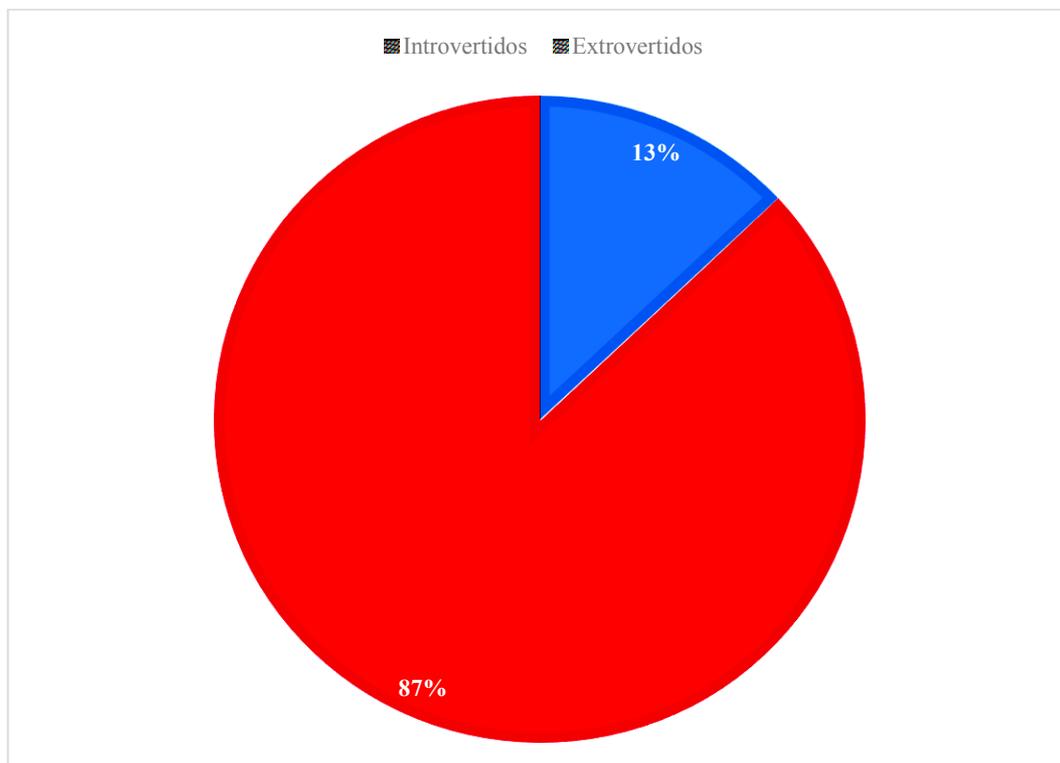
TABLA #6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Introvertidos	5	13%
Extrovertidos	35	87%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #6



ANÁLISIS DE DATOS:

Los docentes califican a los estudiantes en un 13% son introvertidos y en un 87% extrovertidos según la encuesta aplicada.

En consecuencia se puede determinar que la mayoría de los estudiantes de la Uleam Chone son activos, expresivos y se desenvuelven abiertamente.

7. En su opinión las relaciones interpersonales en la universidad son:

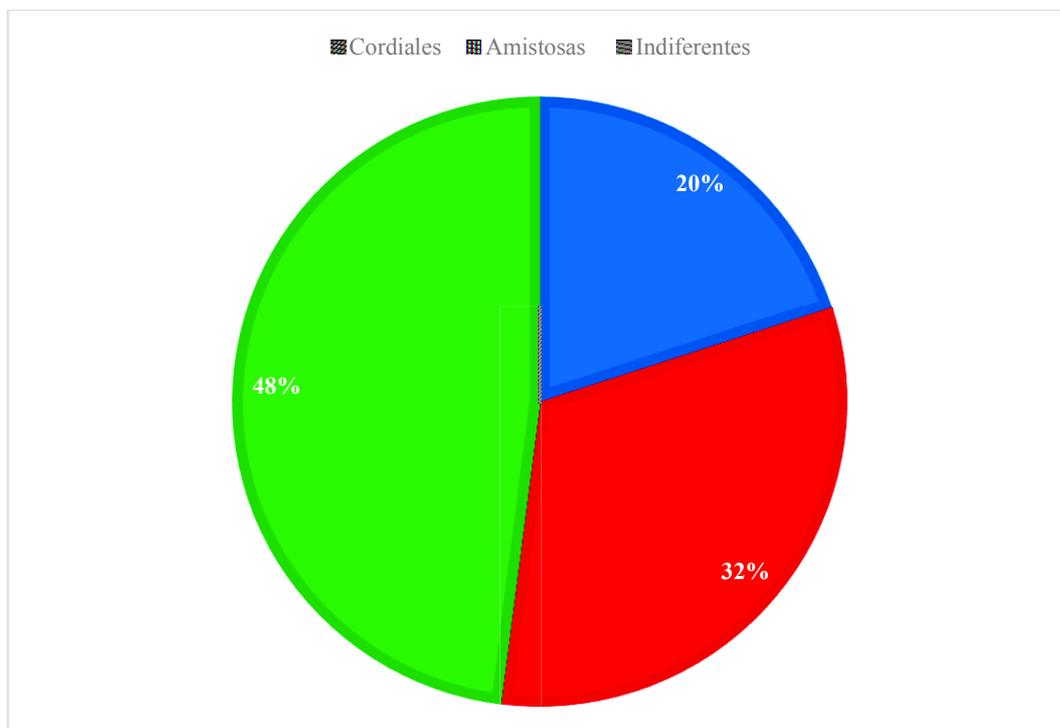
TABLA #7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cordiales	8	20%
Amistosas	13	32%
Indiferentes	19	48%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #7



ANÁLISIS DE DATOS:

De acuerdo a los docentes en sus respuestas a la encuesta, las relaciones interpersonales en la universidad son en un 20% cordiales, 32% amistosas y 48% indiferentes.

Estos resultados muestran claramente que no existen buenas relaciones interpersonales dentro de la Uleam Chone.

8. ¿Considera usted que la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en la ULEAM CHONE?

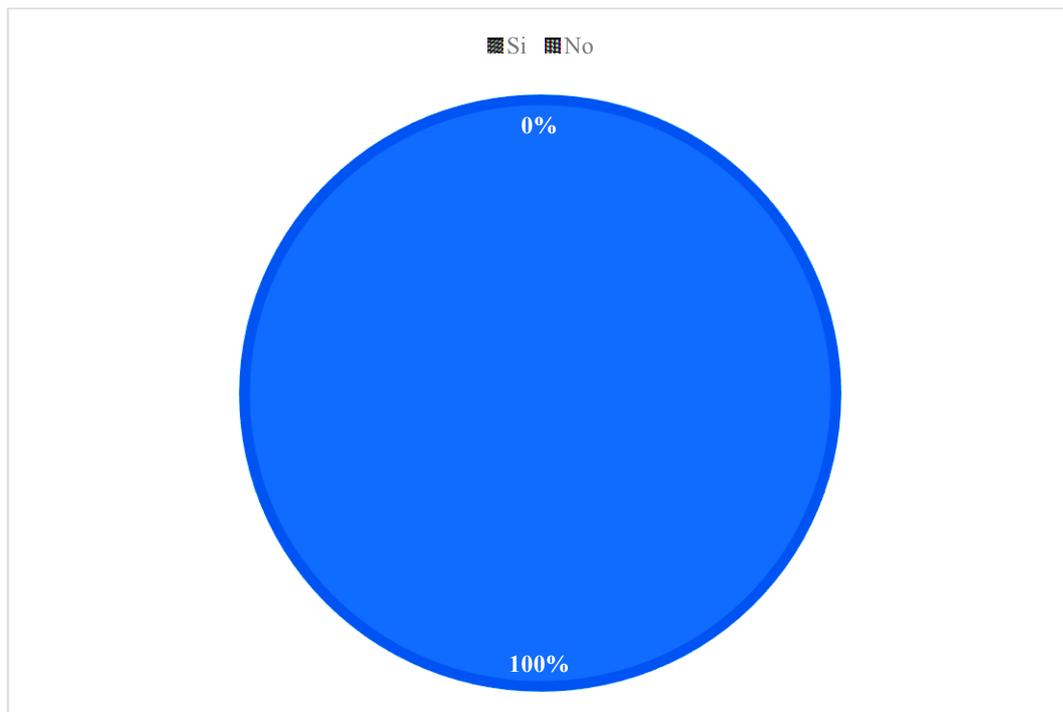
TABLA #8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	100%
No	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #8



ANÁLISIS DE DATOS:

Sobre si la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en la ULEAM CHONE, los docentes respondieron que si influye en un 100%.

Es decir que si existe un nivel de influencia entre las variables ya mencionadas, por lo que resulta importante analizar cómo se las está empleando.

9. ¿Considera usted importante mejorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad?

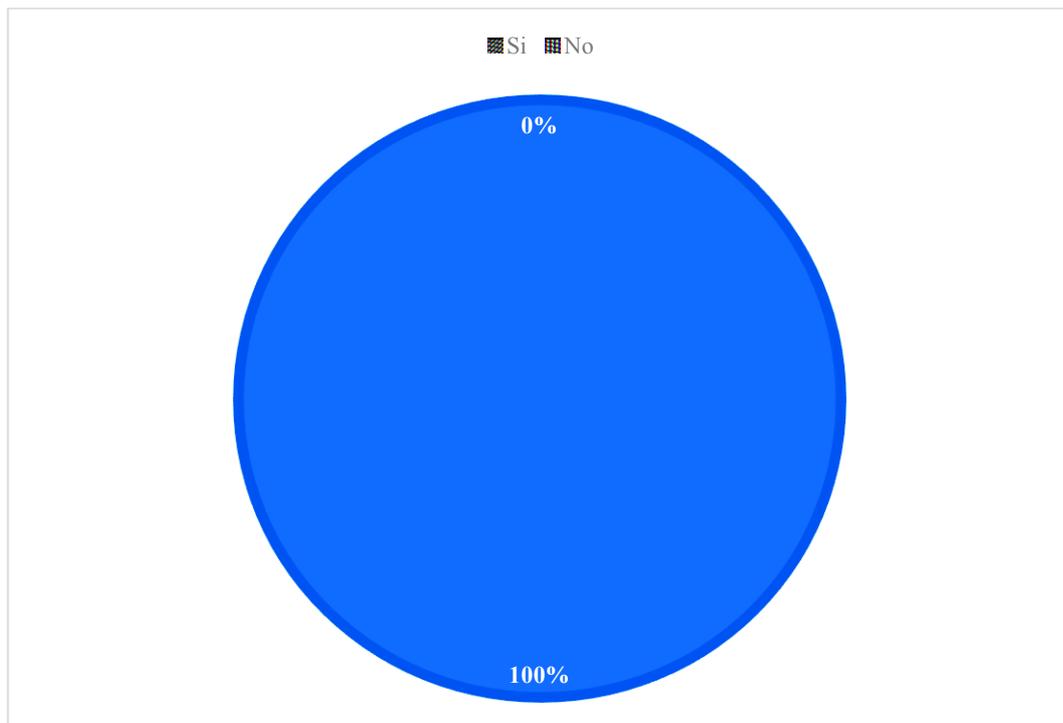
TABLA #9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	100%
No	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #9



ANÁLISIS DE DATOS:

El 100% de los docentes consideran importante mejorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad.

Por lo tanto resulta indispensable y necesario hacer cambios y mejoras en cuanto a las relaciones interpersonales dentro de la universidad, sobretodo porque todos los docentes lo consideran importante.

10. ¿Asistiría usted a una capacitación sobre comunicación y relaciones interpersonales en la universidad?

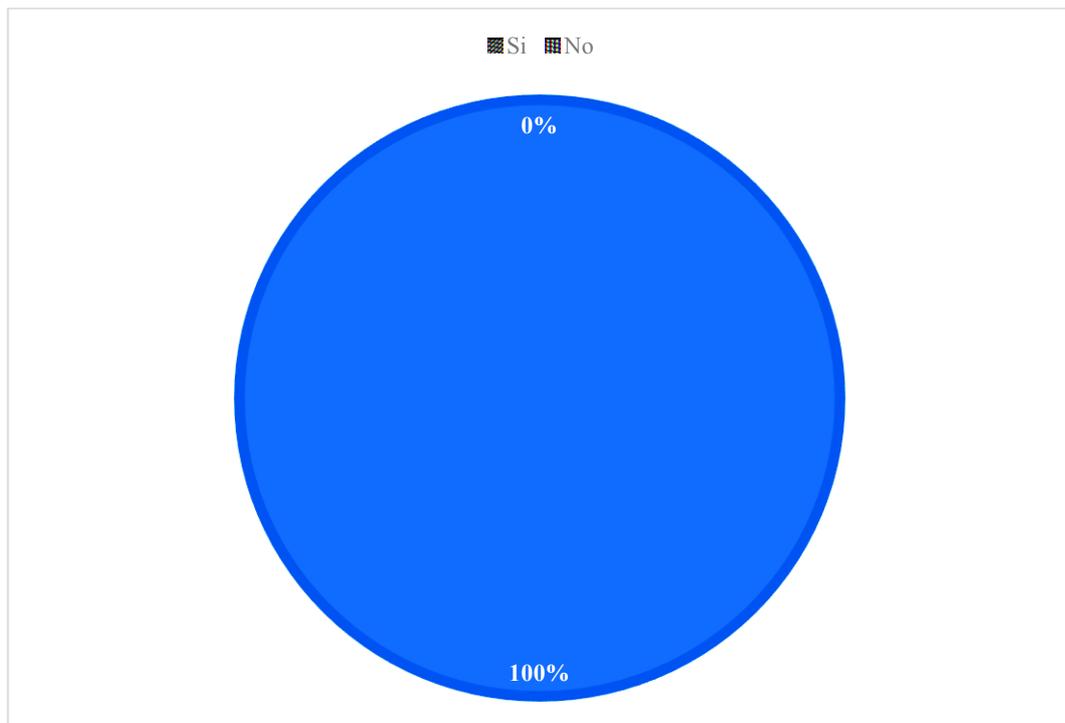
TABLA #10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	100%
No	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Docentes de la ULEAM CHONE

Elaborado por: Elver Rafael Loor Rodríguez

GRÁFICO #10



ANÁLISIS DE DATOS:

El 100% de los docentes de la Uleam Chone si asistirían a una capacitación sobre comunicación y relaciones interpersonales.

En consecuencia los docentes en su totalidad muestran predisposición para hacer mejoras en la universidad, como asistir a una capacitación que sería de gran aporte para ellos.

9.3. Entrevista dirigida al profesional de comunicación de la universidad

1. ¿Cuál debe ser el proceso de comunicación adecuado entre docentes y estudiantes?

Mediante el diálogo y utilizando las TICs, como el whatsapp, telegram, plataformas digitales, blogs y Skype.

2. ¿Qué medios son los más idóneos para una comunicación docente-estudiante?

El diálogo.

3. ¿Qué tipos de comunicación se utilizan dentro de la universidad?

- Diálogos
- Blogs
- Whatsapp

4. ¿Considera usted que la comunicación interna de la universidad es la adecuada? ¿Por qué?

Considero que los más idóneas para determinar si la comunicación interna de la universidad es adecuada es el departamento de relaciones públicas.

5. ¿Cómo determina el comportamiento de los docentes en el aula de clases?

Creo que deben liderar las clases.

6. ¿Cómo determina el comportamiento de los estudiantes en el aula de clases?

Para mi concepto personal, si en el aula de clases hay líder, habrá liderados que participen.

7. ¿Por qué son importantes las relaciones interpersonales dentro de la universidad?

Porque el 80% del éxito de toda gestión depende de cómo le agradas a la gente.

8. ¿Cómo se establecen las relaciones interpersonales en la universidad?

Depende de cada persona.

9. ¿Cree usted que la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en los docentes y estudiantes de la universidad? ¿Por qué?

Si influye, además considero que lo importante es tratar de trabajar en equipo, de allí fluye todo.

10. ¿Qué estrategias aplicaría para fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales?

- Concienciar a todos de la importancia de las relaciones interpersonales.
- Capacitar en forma continua en potenciación de relaciones interpersonales.
- Premiar a quienes mejor manejen sus relaciones interpersonales.

10. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis investigativa planteada en el trabajo de titulación fue la siguiente:

“La comunicación de proceso influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales de la ULEAM Chone en el año 2015”.

Luego de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, tabular y analizar los resultados el investigador pudo determinar que la hipótesis planteada es real, lo cual está sustentado por las siguientes razones:

En la encuesta aplicada a los estudiantes de la Uleam Chone, en la pregunta #8 sobre la influencia de la comunicación de procesos en el comportamiento de las relaciones interpersonales, se obtuvo un resultado afirmativo de un 64%, además el 75% de los estudiantes considera que es importante mejorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad.

De la encuesta aplicada a los docentes de la Uleam Chone, así mismo en la pregunta #8 con la misma temática de la encuesta de los estudiantes, se obtuvo un resultado afirmativo en cuanto a la influencia del 100%, es decir que todos los docentes consideran que si influye la comunicación de procesos en el comportamiento de las relaciones interpersonales, así como también el 100% cree que es importante mejorarlas.

En la entrevista realizada al Dr. Billy Lojan asegura que la comunicación de procesos si influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales, porque el 80% del éxito de toda gestión depende de cómo le agradas a la gente y lo importante es tratar de trabajar en equipo, de allí fluye todo.

CAPÍTULO V

11. CONCLUSIONES

Los procesos de comunicación en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión Chone, entre docentes y estudiantes se genera de forma informal y personal, en algunos casos por medio de correos electrónicos y mensajes, es decir mediante el uso de las tecnologías.

Se puede establecer que en la ULEAM Chone se hace uso de la comunicación organizacional y la interpersonal, pero en ambos caso no se da de forma eficiente en su totalidad.

Los estudiantes de la Uleam Chone consideran que los docentes en su mayoría tienen comportamientos agresivos o pasivos, pero muy pocos son asertivos. Además los docentes califican a los estudiantes como extrovertidos.

No existen buenas relaciones interpersonales dentro de la universidad, estudiantes y docentes consideran que es necesario aplicar mejoras, ya que hay mucha indiferencia en las relaciones entre docentes y estudiantes y viceversa.

Resulta indispensable aplicar mejoras en los procesos de comunicación y el comportamiento de las relaciones interpersonales, para lo cual estudiantes y docentes están de acuerdo en asistir a una capacitación sobre estos temas.

12. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

Que los docentes establezcan procesos de comunicación más formales con los estudiantes para que ellos puedan emplear una comunicación más consecuente como futuros profesionales.

Fortalecer la comunicación organizacional dentro de la universidad con el personal docente y administrativo mediante la aplicación de estrategias que mejoren sus procesos, así mismo la comunicación interpersonal entre toda la familia universitaria para fomentar el buen trato y las buenas relaciones entre todos.

Mejorar los comportamientos de los docentes para que apliquen la asertividad en todo momento y durante sus desempeños dentro de la universidad para que los estudiantes pueden tomar los buenos ejemplos y ser personas de bien.

Realizar capacitaciones a los estudiantes y a los docentes sobre comunicación y relaciones interpersonales para mejorarlas.

Aplicar un taller instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales, desarrollado en la propuesta por el autor de la investigación.

13. BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, F. (2006). El proyecto de investigación (5ta ed.). Caracas: Episteme

DUHAT, A. (2002) La gestión educativa Madrid: Editorial Narcea

FONSECA, Yerena Maria del Socorro (2000). Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica. México: Primera Edición, de, Pearson Educación.

FREITES M. (1993). Enseñanza y Comunicación. Una Alternativa para la

LOMOV, Boris Federovich (1989). *El problema de la comunicación en psicología*. Editorial de Ciencias Sociales

LÓPEZ VIERA, Luis: (2003). *Comunicación Social*. Editorial Félix Varela, La Habana.

MARTÍNEZ NOCEDO, Yarmila: (2009). *Hablemos de comunicación*. Ediciones Logos, ACCS, La Habana.

OROCOPEY, M. Cirilo, A y Guarepe, R (2005), “Interrelaciones del docente con el niño, la institución y la comunidad, como agente formador en el preescolar de la U.E. Eulalia Buroz de Barcelona, Estado Anzoátegui”

REIZABAL, M. (2001). La comunicación oral y su didáctica. (5ta ed.). Madrid, España: Muralla. Pág 386

ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary (2005). Administración. México: Octava Edición, de Pearson Educación.

ROJAS SORIANO, Raúl. (1981). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México, 16ª edición, UNAM.

SALAZAR, (1992) Una Mirada a la Comunicación entre Escuela y Padres. Santiago

SILVA. L y COL., (1995), La Comunicación Eficaz. Barcelona: Ediciones Urano.S.A

SIMOY, M. (2000) La comunicación entre docentes y padres, una práctica que se desgasta a medida que se avanza en el sistema educativo

TEDESCO (1995): Psicología social. Editorial Trillas, Ciudad de México. México

YAGOSESKY, R. (2005). La comunicación asertiva.

ZALDÍVAR D. (2010). La Comunicación asertiva en las relaciones Interpersonales

13.1. Webgrafía

1.<http://sorgalim-delaluz.blogspot.com/2008/11/proceso-de-comunicacin-y-sus-elementos.html>

2.<http://profelavaque.blogspot.com/2012/04/21-las-relaciones-interpersonales.html>

3.https://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion

4. <http://www.rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>

ANEXOS



ANEXO N°1

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN CHONE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA ULEAM CHONE

OBJETIVO: Analizar la comunicación de procesos en el comportamiento de las relaciones interpersonales de la ULEAM Chone en el año 2015.

INVESTIGADOR:

INDICACIONES: Responda con sinceridad marcando la respuesta correcta.

1. ¿Considera usted que existe en la universidad facilidad de comunicación?

OE1

Sí

No

2. ¿Tiene usted facilidad de acceso para comunicarse con el personal docente y administrativo de la universidad? OE1

Sí

No

3. ¿Qué tipo de comunicación considera usted que se manejan dentro de la universidad? OE2

Comunicación interpersonal

Comunicación masiva

Comunicación organizacional

4. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los docentes? OE2

Llamadas telefónicas

Mensajes

Correo

Personalmente

5. ¿Cómo cree usted que es el comportamiento de los docentes en el aula? OE3

Agresivo

Pasivo

Asertivo

6. ¿Cómo se considera usted como estudiante? OE3

Introverso

Extroverso

7. En su opinión las relaciones interpersonales en la universidad son: OE4

Cordiales

Amistosas

Indiferentes

8. ¿Considera usted que la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en la ULEAM CHONE? OE4

Sí

No

9. ¿Considera usted importante mejorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad? OE5

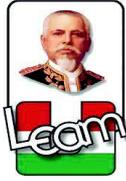
Sí

No

10. ¿Asistiría usted a una capacitación sobre comunicación y relaciones interpersonales en la universidad? OE5

Sí

No



ANEXO N°2

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN CHONE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA ULEAM CHONE

OBJETIVO: Analizar la comunicación de procesos en el comportamiento de las relaciones interpersonales de la ULEAM Chone en el año 2015.

INVESTIGADOR:

INDICACIONES: Responda con sinceridad marcando la respuesta correcta.

1. ¿Considera usted que existen en la universidad facilidad de comunicación?

OE1

Sí

No

2. ¿Tiene usted facilidad de acceso para comunicarse con el personal administrativo de la universidad? OE1

Sí

No

3. ¿Qué tipo de comunicación considera usted que se manejan dentro de la universidad? OE2

Comunicación interpersonal

Comunicación masiva

Comunicación organizacional

4. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los estudiantes? OE2

Llamadas telefónicas

Mensajes

Correo

Personalmente

5. ¿Cómo cree usted que es su comportamiento como docentes en el aula? OE3

Agresivo

Pasivo

Asertivo

6. ¿Cómo califica a los estudiantes en su mayoría? OE3

Introversos

Extroversos

7. En su opinión las relaciones interpersonales en la universidad son: OE4

Cordiales

Amistosas

Indiferentes

8. ¿Considera usted que la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en la ULEAM CHONE? OE4

Si

No

9. ¿Considera usted importante mejorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad? OE5

Si

No

10. ¿Asistiría usted a una capacitación sobre comunicación y relaciones interpersonales en la universidad? OE5

Si

No



ANEXO N°3

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN CHONE

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

OBJETIVO: Analizar la comunicación de procesos en el comportamiento de las relaciones interpersonales de la ULEAM Chone en el año 2015.

INVESTIGADOR:

ENTREVISTADO:

1. ¿Cuál debe ser el proceso de comunicación adecuado entre docentes y estudiantes? OE1
2. ¿Qué medios son los más idóneos para una comunicación docente-estudiante? OE1
3. ¿Qué tipos de comunicación se utilizan dentro de la universidad? OE2
4. ¿Considera usted que la comunicación interna de la universidad es la adecuada? ¿Por qué? OE2
5. ¿Cómo determina el comportamiento de los docentes en el aula de clases? OE3
6. ¿Cómo determina el comportamiento de los estudiantes en el aula de clases? OE3
7. ¿Por qué son importantes las relaciones interpersonales dentro de la universidad? OE4
8. ¿Cómo se establecen las relaciones interpersonales en la universidad? OE4
9. ¿Cree usted que la comunicación de procesos influye en el comportamiento de las relaciones interpersonales en los docentes y estudiantes de la universidad? ¿Por qué? OE5
10. ¿Qué estrategias aplicaría para fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales? OE5

ANEXO N°4

PROPUESTA

1. TEMA

TALLER INSTRUCCIONAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

2. INTRODUCCIÓN

La comunicación es esencial para la existencia de los humanos, en tal sentido, la “asertividad” en la comunicación ha sido definida por Prieto, J. (1981), como: “Aquella en la que los actores se relacionan cara a cara de manera recíproca y efectivamente”. Implica cierta proximidad, por lo que fácilmente el emisor y el receptor pueden intercambiar sus roles continuamente.

Por otra parte, plantea el autor que la educación es un hecho social y un derecho humano fundamental; en la misma medida que fenómeno es, la comunicación, incluso quizás el más difundido dentro de la civilización. La simetría de condiciones sustancialmente inherentes del ser humano, lo que hace de la comunicación y la educación, parte integradora de la realidad humana, entendida como el conjunto de procesos y fenómenos de los que participan las personas y que indisolublemente dinamizan entre sí; para posibilitar sus objetivos individuales, y para materializar otros de tipo social.

La evolución de las teorías educativas ha debido traer consigo la evolución de las formas de comunicación y los tipos que ocurren entre los docentes y los estudiantes; lejos de ser esta expectativa una realidad, la experiencia en las aulas de las instituciones de estudios demuestran, una comunicación obscurantista, desasistida muchas veces de las más elementales previsiones que demanda la atención obligatoria de las personas, estudiantado y cuerpo docente, donde un clima progresivamente disonante rompe con las metas ulteriores del

proceso de enseñanza-aprendizaje e imposibilita la vigencia de los más elementales valores de la persona.

En tal sentido, aparece la definición de comunicación, desde la perspectiva de la relación docente-estudiante, la cual es recogida por Morales, R. (1997, p.251), al explicarla como: “la transmisión de estímulos para provocar una respuesta y como proceso de gran importancia para el funcionamiento de cualquier grupo educativo”. De allí que sin un proceso interpersonal de adecuada comunicación, mal pueda pensarse en vínculos sustentables para profesores y estudiantes.

3. JUSTIFICACIÓN

En nuestra realidad socioeducativa y cultural es muy frecuente escuchar a los adultos arrepentirse de no haber aprendido o de no habersele enseñado a tiempo ciertas habilidades o como ser asertivo, olvidándonos también que existen alrededor de nosotros niños y niñas, jóvenes que nos recuerdan constantemente nuestra propia infancia.

Especialmente aquellos niños y niñas que se encuentran institucionalizados por la inseguridad económica, el abandono por parte de sus padres naturales, la orfandad, el maltrato doméstico, la extrema pobreza que no garantizan el derecho a la vida, a la educación, la salud y una vivienda digna, conllevan a los niños y niñas desprotegidos a ser internados, haciéndolos más sensibles a carecer de habilidades asertivas. Sánchez, C. (2003)

La falta de comunicación asertiva se observa en los niños y adolescentes presentando conductas que reflejan un bajo nivel de autorespeto y una inadecuada conducta social que se manifiesta por dificultad de integración y relación con los demás, los niños y adolescentes no asertivos son demasiado sensibles, con baja autoestima, falta de iniciativa y poca perseverancia para luchar en la vida.

En nuestro país no existen programas sistematizados sobre asertividad comunicativa a nivel de las escuelas, por lo tanto estos jóvenes no tienen la

oportunidad de ser sujetos de un programa que ayude a mejorar de forma específica la asertividad.

4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar a los docentes los principios básicos y elementales de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales en el aula.
- Describir la importancia de la comunicación asertiva en la interacción docente-alumno.
- Reconocer la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.
- Valorar las relaciones interpersonales efectivas y saludables dentro del ámbito escolar.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL PROGRAMA DISEÑADO

En el desarrollo de este estudio se ha tomado como fundamento psicosocial y educativo la corriente humanista, la cual permite la comprensión del comportamiento de las personas como seres individuales en una sociedad, aptos para generar un ambiente próspero. El carácter social del ser humano no sólo está determinado por la necesidad de relacionarse con sus semejantes sino con los procesos mutuos de ínter influencia por los que éste da y recibe constantemente en su roce cotidiano.

El ser humano está hecho para la vida en sociedad y es gracias a ella que asegura su existencia. Los niveles de conciencia del ser se dan gracias a la presencia de los otros a través de los cuales ejercemos procesos de comunicación y mutua influencia.

Para la Psicología Humanista "cada hombre percibe una realidad desde su punto de vista..." (EDULAT, 2001, p. 4) y al recibir apoyo emocional para su crecimiento es capaz de lograr su progreso y el de sus semejantes.

De igual manera, se toma en consideración la teoría de Albert Bandura (1980), quien aboga por el aprendizaje social, quien en sus trabajos alegaba que el individuo aislado no puede aprender, que debe procurarse un modelo, sin duda el mejor modelo siempre han sido los padres y maestros, de modo que la participación constante de los representante y docentes, la escuela le otorga estrategias para el manejo del moldeamiento y modelamiento de ese ser que se está formando con el apoyo de los docentes.

Por otra parte, se toma en consideración la teoría de David Ausubel (1983), que dice que para llegar al aprendizaje significativo deben intervenir a la vez tres elementos: el alumno que aprende, el contenido que es objeto de aprendizaje y el profesor que promueve el aprendizaje del alumno, es decir, los elementos que constituyen el triángulo interactivo. Es en las interrelaciones entre estos tres elementos donde hay que buscar la explicación del aprendizaje. La efectividad de la misma dependerá del nivel de comunicación existente entre docente y alumnos.

Así mismo, se toma en consideración la teoría Neoconductista de Skinner, F. (1952), que señala como la teoría de los refuerzos tiene que ver con el control de las conductas, los maestros deben proveer a los educandos un ambiente adecuado para el refuerzo de las conductas deseadas. Por consiguiente, las conductas no deseadas que el alumno tenga en el aula, pueden ser modificadas utilizando los principios básicos del condicionamiento operantes (estimulo – respuesta y refuerzo – castigo).

6. MODELO DIDÁCTICO SELECCIONADO

Seguidamente se ofrece una descripción de la fundamentación teórica del modelo seleccionado para la elaboración del módulo instruccional. Dorrego, E. (1991), La autora define la instrucción como "el proceso mediante el cual se orienta el

aprendizaje de un individuo, tomando en cuenta las características del que aprende y los resultados esperados del aprendizaje, así como las características y fases de este último proceso” Para Dorrego, E. (1991), la producción de los medios instruccionales comprende una serie de procesos interrelacionados, los cuales se fundamentan en las siguientes consideraciones:

1.- La elaboración de un medio instruccional requiere que éste sea diseñado atendiendo, a su vez, a las fases de un diseño instruccional.

2.- La selección del medio se efectúa como una de las fases del diseño general de la instrucción que se haya realizado luego de detectar una necesidad instruccional.

La selección de los medios depende de:

(a) los objetivos a lograr, según la categoría donde se ubique el aprendizaje (información verbal, habilidades intelectuales destrezas cognitivas, habilidades motoras, actitudes); el tipo de retroalimentación requerido según de las clases de los resultados esperados;

(b) las estrategias instruccionales a ser utilizadas;

(c) los atributos inherentes a los medios, es decir, sus capacidades transmitir los estímulos requeridos para el logro de los aprendizajes; y las formas de presentación que el medio permita;

(d) las características del contenido a ser transmitido (grado de abstracción, complejidad, estructuración, etc.);

(e) las características de los alumnos, diferencias individuales, experiencia previa con los medios, etc.;

(f) las características de los docentes en cuanto a sus habilidades para el diseño, elaboración y uso de materiales instruccionales, y su actitud ante los mismos y

(g) la factibilidad de producción y uso.

3.- Si el medio a ser elaborado no forma parte de un diseño general de la instrucción, entonces su propio diseño deberá comenzar por una etapa inicial en la cual se justifique la decisión de su producción.

4.- El medio instruccional se concibe aquí como cualquier persona, dispositivo o material que transmite el mensaje requerido para el logro de un aprendizaje. Puede consistir entonces en la voz del profesor o de cualquier otro participante en el proceso instruccional, en dispositivos como el pizarrón, materiales impresos o combinaciones de equipos o materiales, como en la televisión, cine y multimedios. En estos últimos casos el material, películas o diskette, es el portador de los mensajes.

Debe considerarse, asimismo que el medio puede utilizarse para desarrollar destrezas requeridas para el procesamiento de la información transmitida en el contenido del mensaje, por ejemplo, estrategias de codificación y de elaboración. Es decir, que el medio puede tener dos funciones: Transmitir mensajes y desarrollar las destrezas requeridas para procesar la información contenida en el mensaje.

Es de hacer notar, que la teoría de Gagné se destaca por su línea ecléctica, porque en ella encontramos una fusión entre conductismo, cognoscitivismo y también se puede visualizar un intento por unir conceptos Piagetianos y del aprendizaje social de Bandura; además es considerado una teoría sistemática pues en ella se destacan la especificación de las fases del aprendizaje, los tipos de aprendizaje y su relación con eventos externos. Recordemos que Gagné, R. (1979), sustenta su teoría en los procesos de aprendizaje, esto es, las informaciones del ambiente entran a través de los receptores, luego pasan al registro sensorial.

La información va a la memoria de corto alcance, en donde se lleva a cabo una codificación conceptual, si la información se relaciona con alguna ya existente puede ser codificada y llevada inmediatamente a la memoria de largo alcance, también puede ayudar un ensayo o repetición interna o la existencia de

motivación externa. Si no se produce una codificación adecuada de la información, ésta desaparece y se recupera a raíz de un estímulo externo sólo, si ha sido registrada. La información pasara al generador de respuestas que la transformará en acción, es decir, una manifestación en forma de conducta.

“El modelo de Dorrego, E. (1991), se fundamenta en la teoría de procesamiento de la información y la teoría instruccional de Gagné, el cual está constituido por cinco (5) fases estructuradas de la siguiente manera” (pág.97).

Fase 1: Formulación de los objetivos terminales que serán alcanzados con el uso del material respectivo

Fase 2: Esta fase comprende varios aspectos: análisis estructural, conductas de entrada, requisitos previos y procesos cognoscitivos implicados.

Fase 3: A partir de las consideraciones anteriores se formulan los objetivos específicos, los cuales deben señalar la conducta que el alumno evidenciará luego de trabajar con el material. Estos objetivos deben ser organizados siguiendo la secuencia

Fase 4: (a) la determinación de las estrategias instruccionales, (b) la selección y organización del contenido y (c) la especificación de las variable técnicas del medio.

Fase 5: Evaluación formativa y sumativa. Estos procesos se deben diseñar en esta fase, aunque su desarrollo con el propósito formativo debe conducirse paralelamente al desarrollo de las fases de planificación y realización (Para la evaluación se presenta un procedimiento posteriormente).

7. PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA

1era. Sesión.

Objetivo: Describir la comunicación asertiva y su vinculación con las relaciones interpersonales en el aula.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Definir la Comunicación y la Asertividad Identificar los componentes de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales	-Definición de comunicación y sus tipos. -Definición de Comunicación Asertiva -Componentes de la Comunicación Asertiva	Centradas en el Docente: -Preparación del ambiente de trabajo. - Saludos de Bienvenida a los asistentes. - Exposición del contenido de manera interactiva. Centradas en los Alumnos: -Preguntas y respuestas. -Simulación de cómo ser asertivo -Torbellino de Ideas.	Humanos: -Facilitador. -Docentes. Materiales: -Video beam. -Señalador láser. -Diapositivas. -Pizarra y marcadores.	La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales. En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán: -Asistencia. -Participación Activa. -Calidad de las preguntas y respuestas. -Acuerdos del grupo.	5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am. RECESO De 10:00 am a 10:30 am.

2da. Sesión

Objetivo: Describir los indicadores de la no asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Describir los indicadores asertivos y no asertivos en la comunicación.	-Indicadores de la no asertividad en la comunicación. -Causas de la no asertividad. -Como ser asertivo?	Centradas en el Docente: -Preparación del ambiente de trabajo. -Saludos de bienvenida a los asistentes. -Dinámica el barco se hunde. -Desarrollo del contenido. Centradas en los alumnos: -Discusiones socializadas. -Simulación de drama sobre la asamblea en la carpintería. -Reflexión interactiva.	Humanos: -Facilitador. -Docentes. Materiales: -Video beam. -Señalador de laser.	La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales. En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán: Asistencia -participación Activa -Calidad de las preguntas y respuestas. -Acuerdos del grupo.	5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am. RECESO De 10:00 am a 10:30 am.

3era. Sesión

Objetivo: Reconocer la relevancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
<p>-Desarrollar los principios básicos de la asertividad.</p> <p>-Describir las ventajas de la comunicación asertiva.</p>	<p>-Principios de la comunicación asertiva.</p> <p>-Ventajas de la comunicación asertiva.</p> <p>-Formas de conductas asertivas.</p>	<p>Centradas en el Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Preparación del ambiente de trabajo. -Saludos de bienvenida a los asistentes. -Dinámica de la risoterapia ja,je. -Exposición del contenido. <p>Centradas en los alumnos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Preguntas y respuestas. -Discusiones socializadas. -Dramatización de situaciones de la vida diaria donde se resalten los principios de la comunicación asertiva. 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Facilitador. -Docentes. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Video beam. -Señalador de laser. -Pizarra blanca -Marcadores 	<p>La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales.</p> <p>En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán: Asistencia -Participación Activa -Calidad de las preguntas y respuestas. -Acuerdos del grupo.</p>	<p>5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.</p> <p>RECESO</p> <p>De 10:00 am a 10:30 am.</p>

4ta. Sesión

Objetivo: Valorar la asertividad en la comunicación de los docentes en el ámbito escolar.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
<p>Recalcar la importancia de las relaciones interpersonales efectivas dentro del aula.</p>	<p>-Importancia de la asertividad en la comunicación.</p> <p>-La asertividad y el papel del docente</p> <p>-El rol del docente en el proceso de enseñanza.</p>	<p>Centradas en el Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Preparación del ambiente de trabajo. -Saludos de bienvenida a los asistentes. -Exposición del contenido. <p>Centradas en los alumnos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Preguntas y respuestas. -Estudios de casos sobre la comunicación asertiva. -Dinámica de grupo. "El regalo de la Alegría". 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Facilitador. -Docentes. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Video beam -Señalador de laser. -Papel bond -Marcadores -Bolígrafos 	<p>La evaluación será de tipo formativa pues tiene como intención propiciar la sensibilización de los asistentes en la comunicación y las relaciones interpersonales.</p> <p>En cuanto a los criterios empleados para evaluar el aprendizaje serán: Asistencia -Participación Activa -Calidad de las preguntas y respuestas. -Acuerdos del grupo.</p>	<p>5 horas de 7:00 am hasta las 12:00 am.</p> <p>RECESO</p> <p>De 10:00 am a 10:30 am.</p>

ANEXO N°5



