



**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

**Tema:**

Las relaciones interpersonales y comunicación del personal  
secretarial administrativo de Autoridad Portuaria de Manta,  
2018

**Autora**

Santa Isabel Catagua Anchundia

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado  
Ejecutivo.**

**Carrera de Secretariado Ejecutivo**

Manta, abril de 2018

Las relaciones interpersonales y comunicación del personal secretarial  
administrativo de Autoridad Portuaria de Manta, 2018.

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: RCF-SE-04-2017032
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página II de 66

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Elaboración de Tesis, cuyo tema es “**Las Relaciones Interpersonales y Comunicación del Personal Secretarial Administrativo de Autoridad Portuaria de Manta, Año 2018**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita SANTA ISABEL CATAGUA ANCHUNDIA, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 2 de abril de 2018.

Lo certifico,

Lic. Jonathan Coveña Menéndez  
**Docente Tutor(a)**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> MEMORANDUM PARA EL INFORME FINAL DE TUTORÍAS.	<b>CÓDIGO:</b> RCF-SE-04-2017032
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	<b>REVISIÓN:</b> 1 Página III de 66

### UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

#### FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe de investigación del tema:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN DEL PERSONAL SECRETARIAL ADMINISTRATIVO DE AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA, AÑO 2018”; desarrollado por la egresada Santa Isabel Catagua Anchundia.

Para constancia firman:

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico primordialmente a Dios gracias al soy lo que soy hoy en la vida, junto a mis padres; Santiago Arístides Catagua Baque y Azucena Isabel Anchundia Moreira; ya que ellos han sido mis educadores, no me darán riquezas, pero me han enseñado lo más importante en esta vida que son los valores éticos y morales claves que llevan al éxito y que siempre han estado apoyándome en todos momentos.

A mi esposo Carlos Javier Rosado Rosado y a mis hijos, Santiago Xavier Rosado Catagua y Karla Natasha Rosado Catagua, quienes han sido mis fortalezas para poder salir adelante y no dejarme caer.

También de la misma manera a todos mis Docentes, quienes han transmitidos sus conocimientos durante este proceso académico.

Gracias a todos ellos que hoy en día son mis pilares fundamentales para que esta meta tan anhelada sea posible y se pueda lograr.

Santa Isabel Catagua Anchundia

## RECONOCIMIENTO

Al concluir el presente trabajo de investigación, puedo dar la razón que lo he conseguido obtener gracias a la Institución Superior UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, la cual me brindo una oportunidad de estudio así permitiéndome que mi formación académica sea de buena calidad y permitir desempeñarme de una correcta manera.

De igual manera a la FACULTAD DE GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO, la cual me abrió sus puertas permitiendo pulir mis conocimientos tanto teóricos como prácticos, así mismo a nuestra Estimada Decana y queridos Docentes que siempre están pendiente de nuestras inquietudes.

Santa Isabel Catagua Anchundia

## ÍNDICE

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí .....	1
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO .....	V
RESUMEN .....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO TEÓRICO .....	7
CAPÍTULO I .....	7
FUNDAMENTACIÓN .....	7
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	12
CAPÍTULO II .....	13
RELACIONES INTERPERSONALES .....	13
2.1. Definición.....	13
2.2. Importancia.....	14
2.3. Tipo de Relaciones Interpersonales .....	16
2.4. La Complejidad de las Relaciones Interpersonales.....	19
2.6. Análisis de las Relaciones Intrapersonal e Interpersonal .....	21
2.7. Percepción de uno y los demás.....	23
2.8. Clima Laboral .....	25
2.9. Empatía .....	25
LA COMUNICACIÓN .....	28
3.1. Los Valores Culturales influyen en la Comunicación.....	28
3.2. Tipo de Comunicación .....	30
3.3. La Capacidad de Escucha Efectiva .....	31
3.4. Habilidades Comunicativas para la Escucha.....	32
3.5. La Secretaria Ejecutiva.....	33
3.6. Perfil de la Secretaria .....	34

3.7. La Secretaria y la Empresa .....	35
CAPÍTULO III .....	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL RESULTADOS .....	37
CAPÍTULO IV .....	45
DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	45
TEMA .....	45
DATOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA .....	45
INTRODUCCIÓN .....	46
OBJETIVOS .....	47
OBJETIVO GENERAL .....	47
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	47
METODOLOGÍA DEL TRABAJO .....	48
CONCLUSIONES .....	50
RECOMENDACIONES .....	51
BIBLIOGRAFÍA .....	52
WEBGRAFÍA .....	54
ANEXOS .....	55

## RESUMEN

La presente tesis de grado se basa en “Las relaciones interpersonales en la comunicación del personal secretarial administrativo de Autoridad Portuaria de Manta, año 2018”, esta es una empresa de carácter público que se dedica brindar servicios portuarios y marítimos para la sociedad.

Este trabajo de grado está conformado por partes fundamentales estos son: las partes preliminares que consta de la portada, certificación del tutor, dedicatoria, reconocimiento e índice y de la misma manera está el cuerpo de la información científica que con los contenidos fundamentales, legales y filosófico a su vez son esenciales para el desarrollo del presente trabajo de grado.

Además, es importante mencionar cuales fueron las fuentes que se investigaron y contribuyeron en el desarrollo de esta investigación las cuales se mencionan a continuación:

Marco teórico, consta de lo siguiente: antecedentes investigativos, fundamentos legales, fundamentos filosóficos, citas textuales y referenciales estos contenidos son partes completarías para la elaboración del presente trabajo de investigación; de la misma manera, se ha desarrollado el proceso metodológico, en el cual se ha realizado encuestas a las personas comprometidas en esta investigación.

En base a los resultados obtenidos de la investigación se determina el problema; por lo tanto, se diseñó una propuesta del desarrollo de un plan de capacitación sobre las Relaciones Interpersonales en la Comunicación dirigido al personal secretarial, que está elaborado detalladamente con cada una de las partes tales como objetivos, metodología y desarrollo.

Para finalizar, se observan las conclusiones y recomendaciones. Por otro lado, se puntualizan la bibliografía y anexos.

## INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales era un tema que entre los siglos XX y XXI, no tenía el valor que actualmente se les da en las organizaciones, debido a que en esa época solo se pretendía explotar a los trabajadores, a fin de alcanzar la óptima productividad sin importar la parte humanística; sin embargo, en la década de 1920 nació el tema de las relaciones humanas en la administración empresarial, cuya ideología fue creada por Elton Mayo y Hawthorne se dedicó a comprobar que todo lo que decía el idealizador en realidad aportaba aún más en la productividad.

A partir de estos antecedentes, es que posteriormente se procedió a insertar el tratamiento de las relaciones humanas en las organizaciones, tomando en cuenta que no solo el dinero es un factor motivacional para el trabajador, sino también el ambiente de trabajo, la relación entre compañeros, entre jefe y colaborador, entre cliente y vendedor, etc.

Según (orientación, 2014) se refiere a las relaciones humanas como “una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”, es decir, que las relaciones interpersonales ocupan un terreno muy importante en la sociedad, en razón de que diariamente se interactúa con diferentes personas, que tienen diferentes criterios, diferentes metas, diversos conocimientos.

En el trabajo se necesita constantemente estar en comunicación con el entorno; sin embargo, suelen presentarse discrepancia, roces, inconformidades, expresiones verbales o corporales muy poco amigables aunque eso no significa que la productividad o calidad del trabajo vaya a verse afectada pero si tendría mayor aporte si todos los colaboradores aportaran entre si para alcanzar los objetivos empresariales.

La Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, es una institución de administración pública autónoma que presta servicios portuarios, para el comercio exterior, cuenta con terminales para pasajeros, cargas y pesca industrial y artesanal, siendo útil para la ciudadanía; por esta razón es considerable aplicar las relaciones interpersonales en la comunicación del personal secretarial, logrando que la información fluya a través del personal y llegue correctamente a su destino; además cuenta con 117 colaboradores, de los cuales 40, se dedican exclusivamente a actividades administrativas,

El personal administrativo de esta entidad, diariamente debe interrelacionarse entre ellos mismo e incluso con clientes externos, siendo los medios de comunicación un desfase entre su relación, en razón de que el tratamiento de ciertos funcionarios no es el adecuado, provocando un ambiente tenso, donde la discrepancia se apodera en cada opinión emitida. A pesar de que estos desacuerdos no interfieren en las tareas diarias, es importante considerar una solución porque podría a futuro acarrear complicaciones.

La problemática radica y es definida como las deficientes relaciones interpersonales y comunicación del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018.

Para dar respuesta a esta problemática se vio la necesidad de realizar estas interrogantes:

- 1) ¿Qué conocimientos teóricos-prácticos posee el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018, sobre las relaciones interpersonales y comunicación?
  
- 2) ¿Qué proceso realiza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018, en la comunicación de las relaciones interpersonales?

- 3) ¿Maneja correctamente la comunicación para establecer buenas relaciones interpersonales con el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018?
  
- 4) ¿Qué actividades realiza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, para desarrollar nuevas habilidades que le permitan optimizar la comunicación en las relaciones interpersonales?

Las relaciones interpersonales forman parte de un papel primordial en el desarrollo exhaustivo de los seres humanos, a través del correcto uso y actuación, las personas pueden adaptarse inmediatamente a cualquier medio social, a diferencia de quienes carecen de estas habilidades, que pueden sufrir de rechazo, reclusión y por ende afectarán su autoestima y calidad de vida.

En diversos ámbitos, sea familiar, social o laboral, el ser humano está obligado a relacionarse y la comunicación es el medio principal que conlleva a las personas inmiscuirse en todo medio. Existen habilidades que se van perfeccionando a través del tiempo, quizás muchas personas no posean esa simpatía para comunicarse, pero existen técnicas que ayudan en el desarrollo de estas.

Las organizaciones deben de visualizar las relaciones interpersonales como una herramienta útil, así lograr una mejor comunicación del personal debido a que ellos diariamente deben relacionarse con clientes internos como el jefe, compañeros de trabajo o clientes externos como los consumidores, proveedores, entre otros.

Por lo tanto, utilizando correctamente los medios de comunicación se lograrán establecer relaciones laborales positivas, creando de esta manera un ambiente agradable, un clima laboral prospero que conllevarán alcanzar el

éxito corporativo y profesional de la misma manera lograr las metas individuales y grupales.

La secretaria ejecutiva es considerada como la imagen de la empresa y así mismo es ese nexo de comunicación e interrelación entre el jefe y los demás ejecutivos, si todo en su conjunto poseen adecuadas habilidades de interrelación no solo verbal sino también a través del lenguaje corporal y escrita, el ambiente se tornará agradable y todos los trabajadores estarán listos para realizar trabajos en equipo, respetando las ideas de cada involucrado.

El presente trabajo de investigación, radica su importancia en el aporte que dará en los profesionales en cuanto a la comunicación en las relaciones interpersonales, porque a través de este estudio se detectarán las principales falencias que poseen el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018; así, mismo por medio de una propuesta se buscará disminuir o solucionar la problemática, aunque no se pretende cambiar la cultura organizacional sino mejorarla.

Será trascendental la investigación, porque se irán creando a través del tiempo, bases fundamentales que servirán en la sostenibilidad de la cultura organizacional de la Autoridad Portuaria de Manta, en donde cada colaborador deberá moldearse de acuerdo a la formación y clima laboral que ofrece el lugar de trabajo y por ende cada talento humano que se inserte deberá adaptarse al medio.

El desarrollo de esta investigación será viable, porque se goza con la predisposición y colaboración de todo el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, así mismo, se tomarán en cuenta los protocolos para avanzar cada punto que conlleva el tratamiento de este tema y se respetará el cronograma propuesto que servirá para medir los avances de la planificación hasta llegar a la meta.

El objetivo general de la investigación consiste en determinar los principios por la cual las secretarias no tienen buena relación interpersonal en la

comunicación del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018.

A continuación, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Elaborar una encuesta para saber que teóricos-prácticos poseen el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018, sobre las relaciones interpersonales y comunicación.
2. Indicar los pasos para mejorar las relaciones interpersonales del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018.
3. Determinar si el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018, manejan correctamente las relaciones interpersonales en la comunicación.
4. Identificar las actividades que realiza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2018, para el desarrollo de nuevas habilidades que mejoren la comunicación en las relaciones interpersonales.
5. Presentar una posible solución al problema detectado.

La hipótesis del trabajo es: si se fomentan la capacitación en base a la comunicación, mejorará significativamente las relaciones interpersonales con el personal secretarial administrativo de Autoridad Portuaria de Manta, año 2018.

Como variable dependiente esta la comunicación del personal secretarial administrativo, y como variable independiente tenemos las relaciones interpersonales.

El presente trabajo es guiado por las siguientes metodologías investigativas:

Documental-bibliográfica, porque se hace uso de información científica, receptado de diversas fuentes actualizadas que sirven para conceptualizar cada tema, así mismo se amplía el conocimiento a través del aporte personal.

Investigación de campo, porque se visita el lugar de los hechos para conocer la realidad del problema, del mismo modo se recepta la información que sirve para el avance del presente proyecto de investigación.

Investigación descriptiva, se aborda cada una de las variables del problema y se procede a descomponer cada una de sus partes para conceptualizarla a través de conocimiento científico.

Investigación propositiva, con la finalidad de dar una respuesta favorable que solucione el problema y este es a través del plan de capacitaciones que se elabora.

En la investigación se aplican los métodos cualitativos y cuantitativos:

Métodos cualitativos, a través de la recolección de datos se obtienen respuestas de preguntas cerradas y se puede analizar la conducta real del fenómeno de estudio.

Método cuantitativo, de los datos recolectados emiten una respuesta en cada una de las preguntas y estas al tabularlas arrojan la frecuencia de cada alternativa, y que posteriormente se hace uso de cálculos matemáticos para su interpretación.

Se utilizan la técnica de la encuesta:

Técnica de encuestas, a través de un cuestionario con 8 preguntas, aplicado al personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, para conocer la opinión y percepción de la realidad de cada una de las secretarías ejecutivas.

Actúa como población seleccionada en este trabajo de investigación es el área administrativa que cuenta con 40 funcionarios.

Se toma como muestra a 15 personas del secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, considerando un margen de error del 10% y el 90% de nivel de confianza.

# MARCO TEÓRICO

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIÓN

#### 1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez realizadas las indagaciones previas en base a las temáticas relacionadas a las relaciones interpersonales en la comunicación del personal secretarial administrativo de Autoridad Portuaria de Manta, Año 2018. Se hallaron los siguientes proyectos de investigación relacionados con el tema antes mencionado.

El tema sobre “ANÁLISIS COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES, COMO MOTIVACIÓN AL APRENDIZAJE EN LA UNIDAD EDUCATIVA AURORA ESTRADA 2015” realizado por la estudiante Normas López Amada Isabel, la cual concluye lo siguiente:

- ❖ Se define que la poca relación interna no es muy favorable en la unidad educativa por tal ha perjudicado a todos los que son parte de la institución, dado que no les permite desempeñarse bien en sus requerido trabajo.

Otro tema revisado fue “LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EPMMOP EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS”, realizado por el estudiante Herrán Peñafiel, Jorge Wilfrido, que presenta la siguiente conclusión:

- ❖ Para poder comunicarse es necesario la relación con los demás, para expresar cosas sobre nosotros.

La temática sobre “HABILIDADES COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON LA COMUNIDAD DIRIGIDO A CADETES DE CUARTO AÑO DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA “GENERAL ALBERTO ENRIQUEZ GALLO, 2013” elaborado por el estudiante Paul Roberto Flores Rosero, en el cual en su trabajo de investigación concluye lo siguiente:

- ❖ Se identificó las falencias comunicacionales por parte de los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, mediante las encuestas realizadas a los señores cadetes. Allí se vio reflejado que la mayor dificultad que poseen es la de hablar en público, y el redactar correctamente documentos inherentes a su profesión. Otro tema revisado es “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS ESTUDIANTES DEL OCTAVO, NOVENO Y DÉCIMO GRADO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS FELIPE BORJA DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, 2014” realizado por Pascumal Luna Katherine Elizabeth, concluye lo siguiente:
  
- ❖ Se establece que las relaciones interpersonales no motivan la inteligencia emocional, en el caso del grupo en estudio, los jóvenes tienen problemas en mantener una buena convivencia escolar, en tomar decisiones y son fácilmente influenciados por terceras personas.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El presente trabajo de investigación está fundamentado en los siguientes preceptos legales:

Según el Congreso Nacional (2004) indica “Considerando: Que el artículo 81 (18) de la Constitución Política de la República, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado y demás entidades obligadas por esta Ley;

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público;

Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer;

Que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos; y, En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente: LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Título Primero

### **PRINCIPIOS GENERALES**

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones,

organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONG's), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley.- En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública, se observarán los siguientes principios: a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;

Art. 8.- Promoción del Derecho de Acceso a la Información.- Todas las entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 (225) de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, implementarán, según sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.

Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública.

Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional. El tiempo de conservación de los documentos públicos, lo determinará la Ley del Sistema de Archivo Nacional y las disposiciones que regulen la conservación de la información pública confidencial. Los documentos de una institución que desapareciere, pasarán bajo inventario al Archivo Nacional y en caso de fusión interinstitucional, será responsable de aquello la nueva entidad”.

Por otro lado, tanto las empresas públicas y privadas no deben privatizar a sus colaboradores de los nuevos conocimientos y avances tecnológicos, por lo que deben asignar un presupuesto de capacitación anual y se sustentan en los siguientes artículos del código de trabajo:

Congreso Nacional (2012), La Comisión de Legislación y Codificación a través del artículo 441 del código de trabajo, en título V de las asociaciones de trabajadores y de los conflictos colectivos, capítulo I de las asociaciones de trabajadores, menciona lo siguiente:

“Art. 441.- Protección del Estado. - Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

1. La capacitación profesional;

2. La cultura y educación de carácter general o aplicado a la correspondiente rama del trabajo;
3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y,
4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase”.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Este trabajo de investigación se encuentra enfocada en un paradigma crítico propósito, considerando que el conocimiento de las relaciones interpersonales en la comunicación es de mucha importancia debido que, el desarrollo y rendimiento de los trabajadores dentro de una empresa depende mucho de cuán efectiva sean las relaciones para comunicarse dentro del ambiente laboral.

Se lo considera crítico porque es este trabajo de investigación se cuestiona la manera en cómo se relacionan las secretarías en el trabajo, puesto que hay que considerar que las relaciones interpersonales requieren de mucha atención debido a que una adecuada relación profesional dentro de la oficina contribuye en el desarrollo y mejoramiento de las actividades laborales.

## **CAPÍTULO II**

### **RELACIONES INTERPERSONALES**

#### **2.1. Definición**

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana. Esto significa que en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.

Es el indicativo dado a la reunión de interacciones que se da en las personas de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones interpersonales se estructuran principalmente entre los lazos existentes de los miembros de dicha sociedad, gracias a la comunicación.

Hay que indicar que las relaciones interpersonales nos permiten lograr los objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de

estos objetivos están incluidos a la hora de entablar lazos con otros personajes. Cabe recalcar que es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos intereses, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

Unas de las bases esenciales de las relaciones interpersonales según Arredondo González Claudia Patricia, (2009) manifiesta lo siguiente: La publicación de la teoría de las relaciones interpersonales de Hidegard E. Peplau, la teoría de Peplau se refiere a la relación entre una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente.

Según Iraiza, (2006) en su investigación descrita indica que la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales.

Un docente puede lograr la formación integral del individuo y a su vez generar cambios de conducta en la dinámica social, si se siente motivado, satisfecho y comprometido con el trabajo.

El análisis del concepto nos hace entender que las relaciones interpersonales comprenden el comportamiento de los individuos de la sociedad, que requieren motivación específica o absoluta de las distintas partes para llegar a un objetivo común.

## **2.2. Importancia**

La importancia de las relaciones interpersonales radica que son una necesidad para los individuos, ya que al existir una serie de factores que

influyen en las mismas en donde las más importantes son la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. La personalidad se crea en las relaciones y sólo puede ser modificada en el seno de las mismas, siendo estos elementos fundamentales para el convivir diario.

La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución.

Las relaciones interpersonales influyen en mucho como puede ser en: áreas del trabajo como el clima laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral entre otros.

Según García García, (2008) hace referencia en los siguientes puntos para considerarlos como parte importante en las relaciones interpersonales. El hombre es un ser en relación merced a su participación en el ser universal. La razón clave reside en el ser espiritual del hombre, que hace posible la donación sin pérdida o daño por parte del donante ya que el espíritu no es divisible y permite la entrega, la participación, y demás cualidades del acto comunicativo.

Las potencialidades del espíritu humano no se acaban en sí mismo, sino que necesita de otros, ya que, por su plasticidad, adaptabilidad, y capacidad receptiva, ha de realizarse como persona y en facilitación con su entorno.

Ser espiritual, embellecido de poder pensante, capaz de autorreflexión, comunicación consigo mismo, trasciende su propio ser y comunica con el mundo que introyecta intencionalmente mediante representaciones universales.

Espíritu libre el del hombre que respeta conscientemente aquello que es exigencia humana: la libertad. La libertad de ambos extremos relacionados (emisor, receptor), indispensable para la comunicación. Específicamente humanos son la libertad y el pensamiento que hacen del hombre un ser sociable.

### **2.3. Tipo de Relaciones Interpersonales**

#### ✓ Relaciones Amorosas

En este tipo de relación existe al igual que en el de la amistad, los mismos rasgos. Sin embargo, la característica principal en este caso, es que entre estas personas, existe un intercambio de expresiones íntimas, caricias, abrazos, besos y relaciones sexuales. Además existe entre ellas un compromiso moral y personal para realizar metas conjuntas de acuerdo a las aspiraciones comunes.

#### ✓ Relaciones de Apego

Es una relación intensa que se da entre las personas y que no necesariamente tiene que estar involucrada la idea de formar pareja. Se da entre diversas personas independientemente del grado de parentesco o relación que se tenga. Es una relación en la que se da un fuerte vínculo entre dos o más personas involucradas que las hace muy unidas. El factor de la unión obedece a varias razones como la lealtad.

#### ✓ Relación Desenfrenada

A diferencia de una relación de compromiso, en este caso no existe ningún tipo de obligación entre las personas que forman parte de esa relación. Es decir, no existe ningún tipo de compromiso entre ellas. El común denominador que tienen y los hace estar unidos es el tema de las relaciones sexuales sin compromiso que tienen. Esto en algunas ocasiones genera conflictos emocionales.

#### ✓ Relación Formal

Tiene una estrecha relación y las mismas características que la relación en donde existe un compromiso entre las partes. La formalidad tiene que ver con el compromiso que muestran no solo entre sí sino la sociedad tratando de cumplir con la promesa de que no se separarán bajo ninguna circunstancia. Por ello ante registro civil firman un acta de matrimonio, por ejemplo.

#### ✓ Relaciones Íntimas

En estas relaciones el vínculo principal que los une es el tema de la satisfacción íntima que entre ellas se pueden proporcionar y van desde necesidades afectivas de toda índole hasta de carácter sexual. Lo que predomina son más que nada las cuestiones emocionales. De hecho se habla de que en las relaciones sexuales va implícito un acto de amor.

#### ✓ Relaciones Personales

Es una relación muy particular. Es la que se da entre dos personas que se parecen a una amistad, ya que la razón por la cual están en ese tipo de relación es para contarse ciertas cosas e intercambiar ideas. El elemento central en estas relaciones es el factor de la identidad personal, es lo que los retroalimenta y se da desde un plano privado y no laboral, por ejemplo.

#### ✓ Relación Plena

Se define como tal cuando un tipo de relación manifiesta un factor de equilibrio entre todos los elementos de la misma. Pueden ser personales o profesionales, por ejemplo, en los que existe una satisfacción por la forma en cómo se está llevando dicha relación. La plenitud es el común denominador de todas las relaciones que se busca alcanzar.

#### ✓ Relación Romántica

Es una relación entre dos personas en las que el vínculo va más allá del afecto mutuo, es decir, hay en ella además de un sentimiento de amor y pasión, mucha intimidad. Es parte de un proceso de cortejo y enamoramiento que se da en una relación sentimental. En ese proceso se van conociendo y compartiendo experiencias, así como idealizando sueños por alcanzar de manera conjunta.

#### ✓ Relaciones Sociales

Son las relaciones que se dan entre un grupo de personas unidas entre sí buscando el mismo objetivo y enfocadas en lograr un bienestar común. Este tipo de relación se da en diferentes niveles o sectores sociales. Dependiendo del lugar y momento en que se encuentre determinada persona. Pueden ser relaciones de carácter privado o público.

#### ✓ Relación de Trabajo

Es un tipo de relación de carácter formal, laboral y/o profesional. Estas se dan entre las personas que se apoyan de manera mutua para lograr de manera

conjunta los mismos objetivos desde el punto de vista tanto personal como colectivo dentro de la misma organización a la que pertenecen. La relación obedece a aspectos de reciprocidad y mejora continua.

Sternberg (2018) clasifica otra relación interpersonal que es relación amorosa y plantea que está compuesto

Por tres elementos:

- ✓ Pasión
- ✓ Compromiso
- ✓ Intimidad.

#### **2.4. La Complejidad de las Relaciones Interpersonales**

Mary O (2011) manifiesta lo siguiente: Deseamos que nuestras relaciones personales sean satisfactorias, también lo desean nuestras parejas y amigos. Sin embargo, no siempre conseguimos este objetivo: este libro trata de esto. Alguna vez hemos sufrido por una relación que fracasó y queremos evitar la repetición del sufrimiento que nos provocó: este libro trata de esto. A veces nuestros sentimientos, o los de nuestra pareja, no pasan del “me gustas”, “te quiero” o “te odio”, y sabemos lo difícil que es gestionar esas emociones en nuestras relaciones: con este libro nos podemos beneficiar de la investigación y las habilidades en comunicación que en él se describen. Tanto si se trata de nuestras parejas como de nuestros amigos, podemos desarrollar y gestionar mejor nuestra comunicación para conseguir que las relaciones íntimas sean más satisfactorias.

La comunicación en las relaciones personales no es fácil. Habrá momentos en que alguien nos guste, luego tal vez crezca el amor hacia esa persona, pero quizás un día suceda algo que nos desilusiona y nos molesta y entonces

pensamos que la odiamos, o la odiamos de verdad (por lo menos en ese momento). Nuestros mayores esfuerzos serán entonces para reconstruir la relación y recuperar los sentimientos positivos.

Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer nuestras necesidades y la de nuestra pareja.

Nadie empieza una nueva amistad o relación sentimental diciendo: “Espero poder encontrar una forma de hacernos mutuamente infelices” o “Veamos qué puedo hacer para boicotear esta relación”. Sin embargo, a veces hacemos precisamente eso, reincidiendo en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias. Este libro nos ayudará a evitar cometer esos errores mediante:

- 1) Comprendiendo qué es lo que hace competentes a las relaciones interpersonales.
- 2) Escogiendo conductas eficaces que incrementen la probabilidad de que contribuyamos a lograr relaciones interpersonales eficaces en vez de castigadoras.

“Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona [...]. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de la otra persona. Sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias” (Wiemann, 2011).

Un elemento clave para la generación de relaciones personales satisfactorias es mantener un ambiente de confianza y comunicación, en donde se destaquen tanto los elementos comunes como las diferencias para lograr acuerdos que permitan mantener armonía en dicha relación.

## **2.6. Análisis de las Relaciones Intrapersonal e Interpersonal**

(Suárez Isabel, 2008) en su publicación indica que el proceso de establecer relaciones interpersonales e intrapersonales guarda una relación muy estrecha con la manera de expresar las emociones, los sentimientos y la forma de plantear las ideas, cuando las personas no actúan sobre la base de la tolerancia, respeto y armonía originan relaciones caracterizadas por la agresividad y frustración, lo que ocasiona entre otras cosas: discordia, desdenes, amenazas; relaciones sociales conflictivas que casi siempre violentan los derechos de las personas y generan conflictos.

Al respecto Gardner (2009) señala en su obra la Estructura de la Mente que existe un grupo de categorías o Inteligencias y que cada una de ellas tiene una serie de operaciones o capacidades que promueven su desarrollo. Entre las inteligencias planteadas se encuentran

- ✓ la Lingüística,
- ✓ la Lógico – Matemática,
- ✓ Espacial,
- ✓ Cinético – Corporal
- ✓ Musical
- ✓ Interpersonal
- ✓ Intrapersonal.

Las capacidades que promueven el desarrollo de la inteligencia interpersonal son:

- 1) Capacidad de adaptación, relación y participación en los grupos sociales y el establecimiento de normas.
- 2) Respeto a los demás y al entorno. Desarrollar actitudes de comprensión, colaboración, solidaridad, empatía, compartir.
- 3) Interiorización de pautas de convivencia. Aceptación, cumplimiento y respeto de normas de los grupos sociales.
- 4) Expresión de afectos, sentimientos y emociones.
- 5) Asimilación de formas o modelos sociales de comportamiento positivo.
- 6) Progreso en el dominio de habilidades sociales.
- 7) Respeto a la diversidad de etnias, religiones o culturas; a las diferencias de tipo físico o intelectual, de sexo, de clase social o de tipos de profesiones y ocupaciones.
- 8) Progresar en la diferenciación de roles sexuales.
- 9) Resolución pacífica y progresivamente autónoma de conflictos utilizando el diálogo y la no violencia.
- 10) Desarrollo de hábitos cooperativos.
- 11) Iniciarse en la interiorización de valores humanos.

De igual manera las capacidades que promueven el desarrollo de la Inteligencia Intrapersonal son:

- 1) Desarrollo de la propia identidad (individual, social, sexual)
- 2) Adquirir mecanismos de adaptación a situaciones novedosas.

- 3) Incrementar la autoestima, aceptación, confianza y seguridad en sí mismo.
- 4) Desarrollar vivencias y comunicaciones afectivas.
- 5) Vivenciar sentimientos de satisfacción, plenitud, goce, felicidad, placer ante los propios logros.
- 6) Manejar afectos, emociones y sentimientos de forma adecuada.
- 7) Autonomía e iniciativa, control de la propia conducta y autocontrol personal.
- 8) Aumentar la capacidad de resistencia a la frustración. Evitar o canalizar sentimientos de ansiedad.
- 9) Discriminación de comportamientos adecuados.
- 10) Autocrítica: reconocimiento de errores, valoración de la propia actuación.
- 11) Defensa de los derechos y las opiniones.
- 12) Desarrollo de la responsabilidad y el compromiso personal

## **2.7. Percepción de uno y los demás**

La percepción de uno corresponde al análisis del auto concepto y de la autoestima, en donde en primera primer plano indicamos que el auto concepto es lo que yo soy, es decir, las características que conciben mi ser: mi personalidad, mi forma de ver la vida, mis características personales.

Es decir, el auto concepto tiene un valor descriptivo. Para algunos autores el auto concepto consiste en el conjunto de opiniones, hipótesis e ideas que individuo tiene sobre sí mismo.

Según Burns (2010), el auto concepto sería, en términos actitudinales, el componente cognitivo. Es decir, el componente cognitivo es el conjunto de percepciones, ideas u opiniones que el individuo tiene de sí mismo; independientemente de que seas falsas o verdaderas, objetivas o subjetivas, y estas opiniones le permiten describirse a sí mismo.

Si al pensar en nuestro auto concepto nos sentimos a gusto, tendemos a ser más optimistas y enérgicos. Si, por el contrario, sentimos que no estamos a gusto, tenderemos a sentirnos más negativos y apáticos.

A la autoestima, por el contrario, le contribuimos un significado valorativo. Es aquello que pensamos y sentimos del conjunto de características que poseemos. La autoestima consiste en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo, es decir, recreamos una imagen de nosotras y nosotros mismos. Es un juicio sobre nuestra propia competencia y valía personal.

Según (Burns, 2010) la autoestima sería, en términos actitudinales, el componente emocional y evaluativo. Son aquellos sentimientos favorables o desfavorables que sentimos según sea la valoración sobre nuestras características personales.

Percepción de los demás o percepción social es el proceso o procesos a través del cuál o cuáles pretendemos conocer y comprender a otras personas. Se refiere a cómo percibimos a los otros y sigue los mismos principios que la percepción de uno mismo o propia (autoestima-autoconcepto). Hay autores que definen que el autoconcepto está ligado íntimamente a la percepción de los demás porque aprendemos cómo somos por la percepción que tenemos de la reacción de los demás.

La cognición social es la manera en la que interpretamos, analizamos, recordamos y utilizamos información sobre el mundo social. Dentro de nuestra actitud, es el elemento clave. La percepción de nuestra autoestima dependerá

de nuestro concepto del yo ideal y del yo real, por ello, es importante ser realistas y aprender a cambiar aquellos pequeños detalles que no nos gustan.

## **2.8. Clima Laboral**

Según Olaz Capitán, (2009) manifiesta las siguientes formas de clima laboral, donde agregan que es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que oscilan en el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos aquellos miembros de la comunidad laboral. Responde a una lógica de continuidad, ya que es una manifestación de las inercias culturales de la organización, aunque éstas puedan variarse, con independencia del nivel de esfuerzo requerido para ello.

Está condicionado por dos dimensiones, la interna (la propia organización) y, en alguna medida, la externa (entorno con el que interactúa la organización, por ejemplo: clientes, competidores, proveedores, etcétera). Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, las expectativas y, cómo no, por las realidades sociológicas, económicas y culturales de la empresa.

Es un fenómeno «exterior» al individuo, aunque vivenciado en primera persona, del que se puede valer para amplificar los efectos sobre sí mismo, el grupo en que éste se desenvuelve y la propia organización a la que pertenece.

## **2.9. Empatía**

(Jose Luis Gonzalez de Rivera, 2005) indica en su trabajo de que se derivada de la voz griega em – patheia, literalmente “sentir en” o “sentir dentro” la palabra empathy existe en inglés desde 1904, fecha en la que Webster la

recoge por primera vez en su diccionario, evolucionando a través del tiempo, después de algunos cambios menores, a su acepción actual de “La acción y la capacidad de ser sensible a, comprender o darse cuenta de, los sentimientos, pensamientos y experiencias de otra persona, sin que esos sentimientos, pensamientos y experiencias hayan sido comunicados de una manera objetiva o explícita”.

Su equivalente alemán, “Einfühlung” es probablemente mucho más antiguo, porque Freud lo usa con facilidad a lo largo de sus escritos. Es precisamente la traducción de James Strachey de la obra de Freud la que dio relevancia a una palabra relativamente poco usada hasta entonces en otros idiomas.

El diccionario de la Real Academia Española no incluye la palabra empatía hasta su 21 edición (DRAE, 1992), donde la define como “Participación afectiva, y por lo común emotiva, de un sujeto en una realidad ajena”. En la 22 edición (DRAE, 2001) la definición cambia ligeramente a: “Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro”.

Otros derivados muy conocidos de la misma raíz son los términos simpatía y antipatía. Podríamos decir que la empatía es algo así como sintonizar con la frecuencia emocional de una persona, lo que nos permite reproducir interiormente sus sentimientos hasta llegar a comprenderlos.

La empatía es fundamental para establecer relaciones íntimas, y constituye el principio de conexión entre los seres humanos. A través de ella podemos sentirnos partícipes de la experiencia de otros y elaborar experiencias comunes. Su apropiado funcionamiento es necesario para la creación de grupos y para la formación y transmisión de actitudes, valores e identidades grupales. Aplicada como técnica es un elemento esencial de toda psicoterapia.

El respeto según (von Hildebrand, 2004) puede ser considerado como madre de todas las virtudes (*mater omnium virtutum*), pues constituye la actitud fundamental que presuponen todas ellas. El gesto más elemental del respeto consiste en la respuesta a lo existente como tal, a la en sí misma pacífica majestad del ser, en contraposición a toda mera ilusión o ficción; constituye la respuesta a su propia consistencia interior y a la realidad positiva, así como a su independencia respecto de nuestro arbitrio.

En el respeto “conformamos” nuestro criterio al valor fundamental de lo existente; lo reconocemos, damos en cierto modo a lo existente la oportunidad de desplegarse, de que nos hable, de que fecunde nuestro espíritu. Por eso, la actitud básica que supone el respeto constituye ya de por sí algo indispensable para un entendimiento adecuado. La profundidad, la abundancia, y sobre todo el arcano misterioso de lo real sólo se descubren al espíritu respetuoso.

El respeto es, por otra parte, un elemento constitutivo del asombro (*thaumátsein*) que, según Platón y Aristóteles, constituye un presupuesto ineludible del filosofar. La falta de respeto es la fuente principal de errores filosóficos. Si es un fundamento necesario para cualquier conocimiento auténtico y adecuado, es aún más indispensable para una captación y comprensión de los valores.

Solamente al respetuoso se le abre el mundo sublime de los valores, en tanto se siente inclinado a reconocer la existencia de una realidad superior a la que se abre, estando dispuesto a callar y a dejarla hablar. Se entiende así por qué el respeto es la madre de todas las virtudes, pues cada virtud contiene en sí misma una respuesta actualizada al valor de un determinado sector del ser, y supone entonces la comprensión y el entendimiento de los valores.

La respuesta apropiada a lo existente que en su valor se capta contiene a su vez un elemento de respeto. Esa nueva manifestación del respeto responde no sólo al valor de lo existente como tal, sino también al valor particular de un ente determinado, y a su rango en la jerarquía de los valores. Esta nueva forma de respeto abre nuestros ojos al descubrimiento de nuevos valores.

## **LA COMUNICACIÓN**

Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.

Mary O (2011) manifiesta que; La comunicación competente satisface necesidades Cuando la comunicación es competente, por lo general es eficiente y adecuada, y favorece el desarrollo de relaciones interpersonales competentes. Las relaciones competentes son aquellas que funcionan para la gente que participa. Nuestro coche funciona si nos lleva donde deseamos ir. Nuestras inversiones funcionan cuando generan dinero. Nuestras relaciones de trabajo funcionan cuando satisfacen nuestras necesidades básicas y las de nuestros compañeros, amigos o pareja. Las necesidades básicas que todos tenemos son: afiliación, control y logro de metas.

Comunicación es el dialogo entre dos o más personas que tratan de un tema importante o establecen una conversación para tratar asuntos de índoles necesarios.

### **3.1. Los Valores Culturales influyen en la Comunicación**

La cultura es cualquier diferencia esencial entre nosotros que contribuye a nuestra comprensión del mundo y de nuestro sitio en él. Esto es cultura en un sentido amplio.

Vemos personas con diferente color de piel, vestuario, color de cabellos y ojos; la mayoría asumimos que son diferentes de nosotros hasta el punto de que nuestra comunicación con ellos puede llegar a ser problemática (tal vez incluso provoquen temor).

Las características más visibles de una cultura (comida, arte, forma de vestir) son las que la mayoría de la gente piensa cuando la identifica y estas a menudo se asocian con un determinado país, de ahí nuestras referencias sobre las culturas vietnamita, hindú, americana o la francesa.

Sobre la base del país de donde provengan, las personas suelen considerar la conducta de los demás como extraño. Por ejemplo, los americanos pueden percibir al español como arrogante, jerárquico y poco amistoso, mientras que los españoles pueden ver a los americanos como prepotentes, cerrados en sí mismos y adictos al trabajo y sin principios.

Estas diferencias (en valores, actitudes o creencias) no son tan visibles como la forma de vestir y la comida, pero su efecto en la comunicación es fuerte. Muchos de estos grupos en torno a los valores culturales se tratarán a continuación. Además de la cultura en sentido amplio en que estamos inmersos, pertenecemos a una serie de grupos que han influido en el desarrollo de nuestros patrones de comunicación a lo largo del tiempo.

Los diferentes grupos étnicos dentro de un país son un ejemplo. Al hacer referencia a estos grupos como subculturas la palabra adquiere una connotación negativa, ya que implica que el grupo étnico está “debajo de” la cultura principal (y, por lo tanto, no es tan bueno).

Lo étnico no es la única diferencia encontrada entre los grupos culturales. La comunicación entre la gente también puede variar como resultado de diferencias en edad, sexo, clase social, religión, política u orientación sexual. La mayoría de nosotros somos miembros de diferentes grupos simultáneamente

Lo cual puede afectar nuestra comunicación; nos referimos a estos grupos como coculturas, lo que significa que coexisten unos con otros y confluyen unos a otros dentro de la cultura en sentido amplio. Lo que es apropiado en la comunicación dentro de una cultura y un conjunto de coculturas puede no serlo en otra del país de donde provengan.

### **3.2. Tipo de Comunicación**

La comunicación no verbal, la más antigua, es similar a la que utilizan los animales. Los gestos, olores desprendidos emiten señales que informan al resto. Se emite información acerca de la relación. Se entiende inmediatamente el mensaje y a menudo no somos conscientes de que lo hemos hecho.

La comunicación verbal se refiere al lenguaje. A través del lenguaje expresamos nuestros pensamientos y sentimientos a los demás. Se trata de un sistema de señales arbitrario (convencional) dotado de significado en el entorno en que se utiliza.

Gracias al lenguaje, el hombre salió de su aislamiento y compartió las ideas con los demás. Gracias al lenguaje y al gregarismo, los logros a nivel del conocimiento se van acumulando y transmitiendo de generación en generación. En el exterior se va acumulando una gran cantidad de información que se va transmitiendo de generación en generación y que un individuo aislado nunca podría captarlo ni transmitirlo.

Se puede decir que en la comunicación existen dos tipos de comunicación que son: La Verbal esta consiste en que a través del lenguaje se expresa pensamientos y sentimientos manifestados y por otro lado se encuentra la comunicación No Verbal aquí se pueden comunicar las personas a través de señales, gestos y olores las dos comunicaciones son útiles en el medio que nos encontremos.

### **3.3. La Capacidad de Escucha Efectiva**

La audición es un proceso fisiológico que consiste en la capacidad de dejar que los sonidos se introduzcan en nuestra conciencia. Escuchar es más que oír, por supuesto que lo incluye, pero va más allá de la simple conciencia del sonido.

La escucha interpersonal es el proceso de obtención de significado de la lengua hablada, mediante la evaluación o interpretación de las palabras. La escucha interpersonal efectiva requiere percibir una respuesta del oyente que está relacionada con el contenido de la interacción. A menudo, la respuesta implicará adivinar los sentimientos que tal vez no se expresaron pero que son importantes para la comprensión.

### 3.4. Habilidades Comunicativas para la Escucha

Para ayudarnos en el proceso de escucha, debemos desarrollar tres habilidades de comunicación: repetir, preguntar y parafrasear.

Repetir la información que escuchamos ayuda a asegurarnos de que lo hemos recibido y comprendido en forma correcta. Repetimos el número de confirmación de reserva de vuelo a la compañía aérea o el número de reserva de hotel. Repetimos la nueva dirección de un amigo para asistir el sábado a una fiesta en su casa. Repetimos las instrucciones de la dosis que nos da el farmacéutico para una nueva medicina. En cada caso, aclaramos nuestra comprensión de la información que hemos creído escuchar. Esto es importante por tres razones.

Una de las razones es que podríamos pensar que hemos escuchado algo con precisión cuando no ha sido así (“De acuerdo, ¿así que quieres que esté en Casa Sevilla al mediodía?”. “No”, dice su amigo, “es en Casa Serena al mediodía”).

Una segunda razón para repetir lo que hemos escuchado es que nuestro interlocutor no siempre dice lo que él cree que dijo (“Así que yo pagaré la factura de electricidad y tú pagarás la del agua este mes, ¿verdad?”. “No”, dice su compañero de piso, “yo dije que quería que intercambiáramos el pago de las facturas cada mes”).

Una última razón para repetir lo que escuchamos es que nuestra pareja o amigo a veces cambia o ajusta lo que quiere durante su conversación; pero puede no querer admitir luego que ha hecho cambios (“Entonces voy a hacer planes para librar el próximo fin de semana, así podremos ir a visitar a tus padres”. “Bien”, responde su pareja, “tal vez deberíamos esperar hasta el próximo mes para la visita”).

A pesar de las razones para la repetición, el uso repetido de la iteración puede hacer que suene estúpido. Corremos el riesgo de ser percibidos como que no tenemos ideas propias, sino que simplemente repetimos las de los demás. Después de todo, si repetimos una y otra vez, nuestra pareja pensará que realmente no hemos escuchado.

Preguntar. Hacer preguntas nos ayuda a obtener la información que necesitamos. Las preguntas, sin embargo, deben ser honestas. Evitar las preguntas capciosas. Debemos evitar las preguntas capciosas que pretenden ser reales, y que lo que pretenden es guiar a nuestro interlocutor a darnos la respuesta que deseamos. “¿No sería mejor que me dieras el dinero

### **3.5. La Secretaria Ejecutiva**

La secretaria ejecutiva es considerada como la imagen de la empresa y así mismo es ese nexo de comunicación e interrelación entre el jefe y los demás ejecutivos, si todo en su conjunto poseen adecuadas habilidades de interrelación no solo verbal sino también a través del lenguaje corporal y escrita, el ambiente se tornará agradable y todos los trabajadores estarán listos para realizar trabajos en equipo, respetando las ideas de cada involucrado.

El termino secretaria tiene su origen en la palabra 'Secretarius', en la antigüedad se conocía como escritor confidencial. Pero el mundo moderno no necesita sólo un escritor confidencial, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización.

Las secretarías ejecutivas siempre han sido responsables de la buena marcha de las organizaciones, en el mundo que avanza tecnológicamente, eso significa algo más que contestar el teléfono y escribiendo cartas, una

secretaria gestiona la tecnología de la información, crea presentaciones o propuestas y se responsabiliza de documentos confidenciales de la empresa.

### **3.6. Perfil de la Secretaria**

Una secretaria es la que funciona para otros, en su nombre y riesgo. Kumar & Sharma (2008) manifiesta que una secretaria maneja diversas funciones por este motivo debe probarse que es una parte indispensable en la empresa, jugando un papel muy importante de manera eficiente y con éxito. Actualmente en la sociedad la secretaria ocupa una posición muy alta y realiza tareas honrosas y responsables, teniendo una posición central en la jerarquía en la organización y empresa, estando a lado no sólo del director o gerente, sus deberes y responsabilidades.

La imagen del profesional de secretariado ha cambiado muchísimo en los últimos años. La idea de secretaria (profesión vinculada al sexo femenino en su mayoría,) ligada a la señorita que se encargaba de la agenda de su jefe, filtraba y contestaba llamadas, atendía a la visita, o mecanografiaba y enviaba cartas ha sido superada. El avance tecnológico ha dado lugar a que estas actividades administrativas rutinarias den paso a otros campos de actuación más amplios. (Ruiz Mateos, 2010)

La realidad es que la labor del profesional de secretariado ha evolucionado de manera importante en los últimos años asumiendo competencias relativas a la gestión, negociación, protocolo, entre otras. Cuando hablamos del profesional de secretariado nos estamos refiriendo (entre otras muchas características que iremos analizando a lo largo de este manual) a profesionales que ocupan un puesto de total confianza y de mucha

responsabilidad y que pueden desempeñar su actividad en empresas o instituciones del sector privado y público. (Ruiz Mateos, 2010)

A través del tiempo, estas profesionales han tomado un gran protagonismo en el ámbito empresarial, en la actualidad no solo se dedican a enviar, recibir o redactar documentos, hoy en día están preparadas para desempeñar otras actividades.

Las secretarias ejecutivas deben de poseer cualidades personales en donde se manifieste su buen carácter, conducta, comportamiento, honestidad, responsabilidad, compromiso organizacional, entre otros. En estos casos las secretarias ejecutan un rol importante, es por esto que la capacidad de manejar información hace que con el tiempo se vaya formando el criterio personal.

### **3.7. La Secretaria y la Empresa**

Las secretarias ejecutivas ocupan un lugar muy importante en la empresa, siendo esta la que se encarga de manejar documentos, informaciones de índoles absolutamente confidenciales de la entidad.

Según Lodoño (2010) manifiesta que: la competencia de la secretaria ejecutiva es: Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones.

Esto significa que la secretaria realiza y ejecuta múltiples tareas a la vez que conlleva al éxito por su buen funcionamiento en la empresa, es indispensable que la secretaria posea conocimientos teóricos-prácticos que serán útiles en todo ámbito.

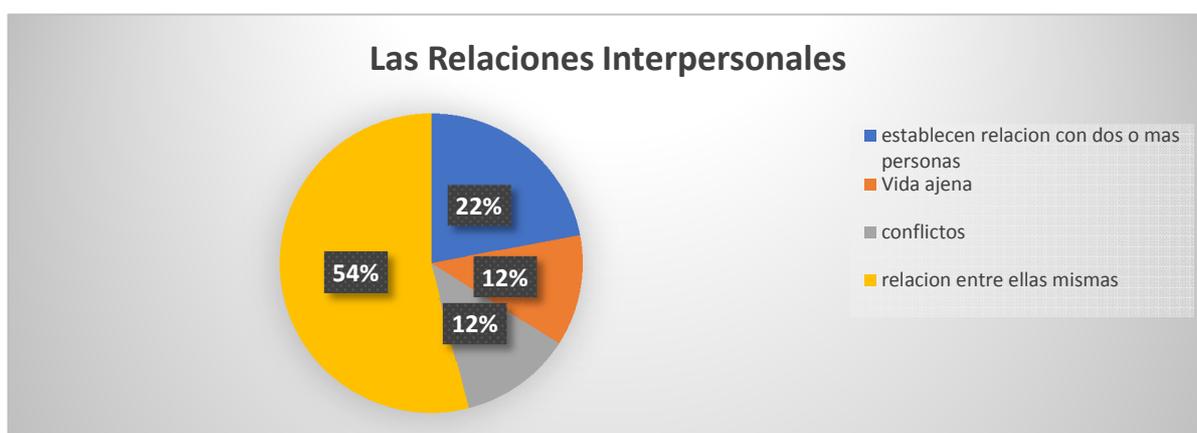
## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL RESULTADOS

**Encuesta dirigida a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta.**

- 1. ¿De las siguientes opciones, escoja Usted en que consiste las relaciones interpersonales?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Se basan en emociones, sentimientos o actividades sociales, entre otros.	3	22%
2. Son relaciones que se fijan en la vida ajena y en los rumores.	2	12%
3. Solo se vive en la discordia y en los conflictos.	2	12%
4. Se basan en soluciones, sentimientos pocos agradable en un clima laboral, entre otros.	8	54%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta

**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Mediante las encuestas aplicadas a las secretarias administrativas se determinó que el 78% del personal no conocen lo que son las relaciones interpersonales, mientras que solo el 22% tiene noción de que significan las relaciones interpersonales.

Por lo cual se determina que el personal secretarial administrativo es por eso que tienen falencia en las relaciones interpersonales.

**2. ¿Qué es para Usted la comunicación. Escoja una de las siguientes opciones?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Es el acto de comunicarse entre dos o más personas.	2	12%
2. Es la curiosidad que tienen para saber las informaciones.	2	12%
3. Es el acto de involucrarse con el entorno.	8	54%
4. Es la inquietud de transmitir ideas, información y mensajes.	3	22%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta

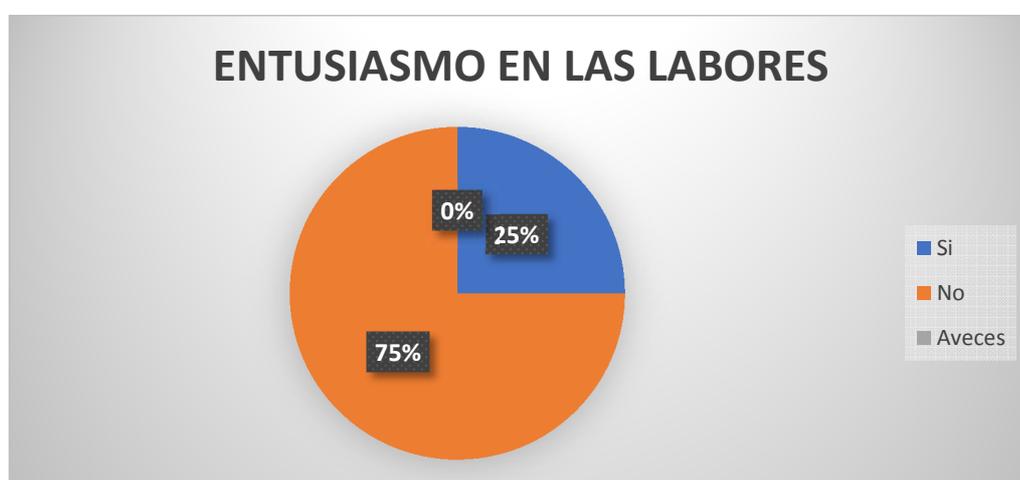
**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

**ANÁLISIS INTERPRETACIÓN:**

Según las encuestas aplicadas a las secretarias se evidencia que en su mayoría 78% no tienen un conocimiento claro sobre que es comunicación, mientras que el restante del personal tiene una idea de que es la comunicación; la cual se puede hacer énfasis que el personal que labora en la organización no tienen buena comunicación con el entorno.

**3. ¿Considera Usted que entre sus compañeras del personal secretarial administrativo existe entusiasmo para desempeñar las labores del área?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	25%
NO	10	75%
A VECES	0	0%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta

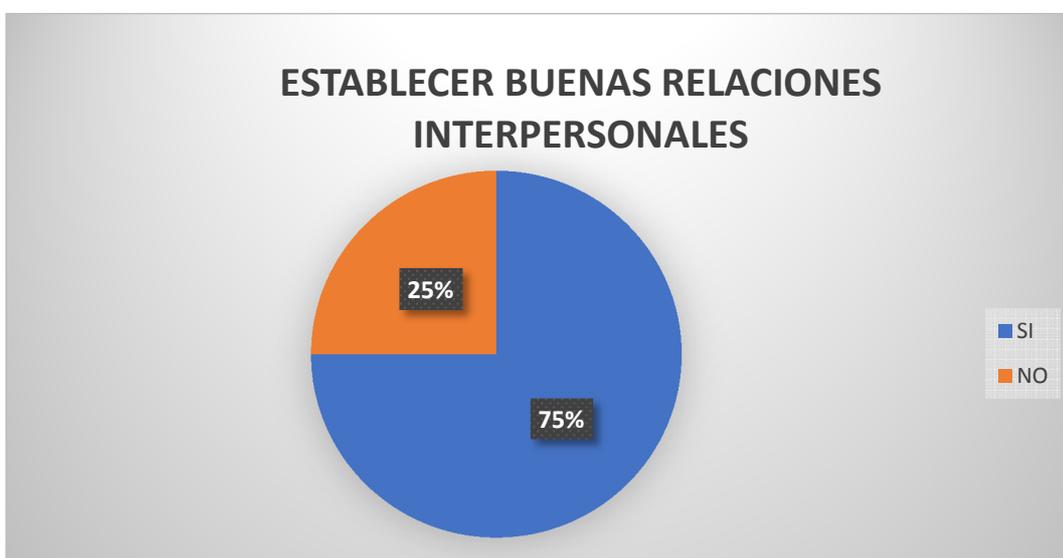
**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En base al estudio aplicado de las encuestas a las secretarias se determinó que el 75% del personal no tienen entusiasmo al momento de realizar labores del área, mientras que el 25% si tienen entusiasmo para ejecutar las labores, por lo cual esto afecta en el desenvolvimiento de las labores encomendadas porque no tienen una buena relación y comunicación entre ellas mismas.

4. ¿Se esfuerza Usted por establecer buenas relaciones laborales con los demás compañeros dentro del área de trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	75%
NO	5	25%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta

**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Mediante las encuestas realizadas a las secretarias se logró determinar que el 75% de su totalidad opina que es recomendable establecer las relaciones interpersonales para que el clima de trabajo sea agradable, mientras que el restante del 25% es indudablemente que se le hace complicado establecer buenas relaciones.

5. ¿La comunicación que se comparte entre el personal administrativo, se centran en rumores y comentarios de pasillos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	75%
NO	5	25%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta

**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En base al estudio aplicado de las encuestas al personal secretarial se determinó que en la organización el 75% si se centran en los rumores y en la información informal que se da en los pasillos de la organización y el 25% no creen en rumores y esperan las documentos oficiales para informarse y poder brindar con certeza la información, y por esta razón es recomendable esperar los documentos oficiales para que no se presenten inconvenientes y el personal no se vean envueltos en conflictos laborales.

6. ¿Piensa Usted que la comunicación con el personal secretarial administrativo, se maneja a través de herramientas formales y veraces?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	25%
NO	10	75%
A VECES	0	0%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta

**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Mediante las encuestas realizadas a las secretarias se puede dar a conocer que el 75% de personal están totalmente de desacuerdo que no se utilizan las herramientas necesarias para una buenas comunicación mientras que el 25% del personal manifiestan que si se utiliza materiales para la comunicación.

**7. ¿Cree Usted, que las relaciones interpersonales son importantes en todo ámbito?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta

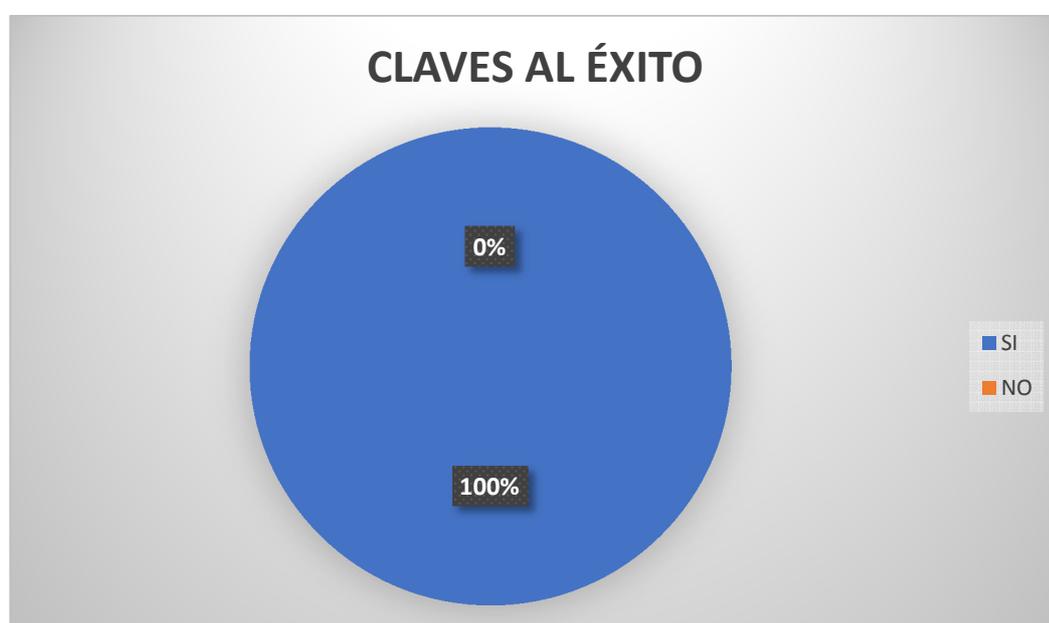
**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En base al estudio realizado a través de las encuestas ejecutadas a las secretarias se puede determinar que es indiscutible que el 100% del personal opino las relaciones interpersonales son importantes en todo ámbito, la cual es que nos permite estar en constante interacción con las personas.

**8. ¿Piensa Usted, que la comunicación y las relaciones interpersonales son claves que llevan al éxito?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%



**PERSONAS ENCUESTAS:** Secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta  
**REALIZADA POR:** Santa Isabel Catagua Anchundia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En base al estudio aplicado mediante las encuestas al personal secretarial se puede determinar que están en su mayor porcentaje 100% que indiscutiblemente la comunicación y las relaciones interpersonales son claves que llevan al éxito ya sea en el campo laboral como personal.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **TEMA**

Plan de Capacitación para mejorar Las Relaciones Interpersonales a través de la Comunicación dirigido al personal secretarial Administrativo de Autoridad Portuaria de Manta. Período 2018.

#### **DATOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA**

**Empresa:** Autoridad Portuaria de Manta

**Beneficiarios:** Personal Secretarial

**Ubicación:** Provincia de Manabí-Manta

**Tiempo estimado para la aplicación de la propuesta:** Un mes

**Responsable:** Catagua Anchundia Santa Isabel

## INTRODUCCIÓN

Autoridad Portuaria de Manta es una empresa que se encarga de los procesos tanto marítimos como portuarios y a diferentes actividades que son enfocadas al sector productivo y comercial, en la cual la comunión es factor indispensable para obtener los beneficios deseados.

Las secretarias deben de tener una capacidad muy amplia y actitudes correctas en el ámbito laboral, la cual debe desempeñar un rol importante, es por eso que se propone el desarrollo de un plan de capacitación, con la finalidad de contribuir como instrumento para la evolución de las relaciones interpersonales fortaleciendo la comunicación del personal.

Se considera que las secretarias son la imagen de las empresas por la cual deben de cumplir algunas cualidades como: ser eficientes, discretas, responsables; entre otras.

En estos casos es importante brindar la capacitación con temas relacionados y relevantes a las relaciones, con esto ayudara a gozar de un mejor ambiente laboral es necesario que la capacitación sea dirigida absolutamente a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta.

Como resultado de esta investigación, el plan contara con la organización precisa en base a las falencias de las relaciones interpersonales en la comunicación que presenta las secretarias de esta empresa, mejorando sus actitudes y comportamientos.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Elaborar un Plan de Capacitación sobre las Relaciones Interpersonales y Comunicación del Personal Secretarial Administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta. Período 2018”.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar las temáticas que más aportarán al fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre las secretarias pertenecientes a la Autoridad Portuaria de Manta, consiguiendo un trato adecuado.
- Mantener reuniones o visitas a las Autoridades de la Institución y en consenso analizar y presentar una salida al problema detectado
- Buscar alternativas de lugar, fecha y posibles capacitadores.

## **METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

Por medio de las encuestas realizadas y aplicadas a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta se obtuvo como resultado que no poseen buenas relaciones interpersonales en la comunicación, el problema que se presenta es por un sinnúmero de discordia en el ámbito laboral, las cuales no permiten que estas desarrollen la empatía y el compañerismo adecuado dentro de la oficina.

En constancia, la propuesta está enfocada en el desarrollo de un plan de capacitación dirigido a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta; sobre las Relaciones Interpersonales en la Comunicación con el objetivo de que exista un adecuado clima laboral.

La metodología que se elaborará se basa en realizar un plan de capacitaciones que serán impartidos por profesionales con conocimientos y habilidades desarrollados en el tema, además se utilizarán materiales como equipos de oficina necesarios para proyectar y dar a conocer las temáticas relacionadas al tema, las cuales favorecerá en el mejoramiento de la comunicación y esta a su vez contribuya en las relaciones interpersonales de las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta.

<b>TEMA:</b>	<b>La Comunicación y las Relaciones Interpersonales Claves que llevan al Éxito</b>
DIRIGIDO A:	Secretarías del área de Administración.
EMPRESA:	Autoridad Portuaria de Manta
CAPACITADORES	Personal capacitado en referencia a las relaciones interpersonales y comunicación.
FECHA:	Del 15 al 30 de Abril, 2018
DURACIÓN	80 horas
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:</b>	
Obtener fortalecimiento en las relaciones interpersonales y mejora en la comunicación de las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta.	
<b>TEMAS A IMPARTIR</b>	
TEMA 1. Importancia de las relaciones interpersonales, 1er día, por la mañana	
TEMA 2. Como aplicar las relaciones interpersonales.	
TEMA 3. Relaciones en equipo de trabajo.	
TEMA 4. Las relaciones interpersonales clave al éxito, 2do día por la mañana	
TEMA 5. Comunicación.	
TEMA 6. Comunicación en el campo laboral.	
TEMA 7. Diferencias entre relación interpersonal y comunicación, 3er día por la mañana	
TEMA 8. Dinámicas sobre los temas.	
<b>NOTA: Al término de cada temática se ofrecerá un coffe break y al concluir el evento se entregará un certificado de participación.</b>	

## CONCLUSIONES

- ✓ En base a la investigación realizada de campo se obtuvo como resultado que no existe buenas relaciones interpersonales y comunicación por parte de las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta, en efecto esto provoca malestares en el ámbito laboral.
- ✓ Las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta, carecen de habilidades para dar atención adecuada a los compañeros de trabajo como a los usuarios dentro de su entorno laboral, personal y profesional.
- ✓ Las funcionarias de la Autoridad Portuaria de Manta en su mayoría no conocen ni aplican los procesos adecuados para la interacción en la comunicación interna como externa de la empresa.
- ✓ Según a las indagaciones realizadas en la Autoridad Portuaria de Manta, se concluye que las secretarias necesitan y consideran indispensable recibir capacitaciones para el mejoramiento de la comunicación y de las relaciones interpersonales.
- ✓ Se presenta una planificación de capacitación respecto a la problemática abordada.

## RECOMENDACIONES

- ✓ A las funcionarias de Autoridad Portuaria de Manta año 2018, se recomienda que establezcan las metodologías apropiadas para adaptarse y desarrollar unas adecuadas relaciones interpersonales.
  
- ✓ Se recomienda a las secretarias de la autoridad portuaria de Manta optar por una mejoría en cuanto a la atención en la comunicación para los usuarios así como para mejorar la comunicación entre los funcionarios del departamento.
  
- ✓ Es indispensable que las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta, requieran y desarrollen los conocimientos secretariales en base a las relaciones interpersonales adecuadas.
  
- ✓ Se recomienda a las funcionarias de la Autoridad Portuaria de Manta emplear la propuesta antes mencionada, la misma contribuirá en el mejoramiento y desarrollo de nuevos conocimientos referente a las relaciones interpersonales con la finalidad de adecuar el ambiente laboral.
  
- ✓ Que se desarrolle la planificación del evento presentado.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Arredondo González Claudia Patricia, S. G. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Scielo*, 32-36.
2. Bercovici, G., & Harache, C. (2005). *Manual de la secretaria eficaz*. Barcelona: Planeta DeAgostini Profesional y formación.
3. Burns. (1990). El autoconcepto. *Ediciones EGA*, 4.
4. Castaño, P., Henao, L., & Martínez, D. (2016). *formas de comunicación y relaciones interpersonales, en el desempeño del rol docente: un estudio de percepción*. Medellín: Universidad de San Buenaventura Medellín.
5. coronado, C. (Viernes de Marzo de 2018). Obtenido de [http://www.academia.edu/15397057/Relaciones\\_interpersonales.\\_Generalidades](http://www.academia.edu/15397057/Relaciones_interpersonales._Generalidades)
6. Estanqueiro, A. (2006). *Principios de Comunicación Interpersonal*. Madrid: Narcea S.A.
7. García García, M. (1996). Comunicación y relaciones interpersonales. *Scielo*, 3.
8. Iraiza, M. M. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. *scielo*, 43-58.
9. Jánica, F. (14 de Enero de 2018). El espectador. *¿Pensamiento robótico: ¿ligero o sostenible?*
10. Jose Luis Gonzalez de Rivera. (2005). Empatía y ecpatía. Avances en Salud Mental Relacional. *Revista Internacional On-line*, 3.
11. KARINA, P., & ALEJANDRA, R. (viernes de marzo de 2018). *Rampalax*. Obtenido de <https://rampalax.wikispaces.com/PENSAMIENTO%20AUTONOMO>

12. Londoño, M. (2004). *Guía para la Secretaria Ejecutiva* (Segunda ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.
13. Londoño, M. (2007). *Habilidades de gestión para la secretaria Eficaz*. Madrid: FC.
14. López Jérez, M. (2006). *Lenguaje transparente relaciones interpersonales en la empresa*. España: Instituto de Estudios Almerienses.
15. López, B. (2014). *El Proceso*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
16. Montes Padilla, F. (06 de Marzo de 2016). *Visión industrial*. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
17. Núñez, J. (10 de Junio de 2013). *Aprendizaje y vida*. Obtenido de <https://aprendizajeyvida.com/2013/06/10/relaciones-interpersonales-bases-de-la-comunicacion-humana/>
18. Olaz Capitán, Á. J. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Revista de Sociología*, 193-201.
19. Ongallo, C. (2007). *Manual De Comunicación: Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson S.L.
20. orientación, T. d. (23 de Octubre de 2014). *Temas de orientación*. Obtenido de <http://temas-orientacion-educativa.blogspot.com/2014/10/relaciones-interpersonales.html>
21. Rodríguez, M. (2015). *Relaciones humanas* (Segunda ed.). México: El manual moderno.
22. Rubio, Á. (2008). *Ganarse el puesto*. Diaz de Santos.
23. Suárez Isabel, M. B. (2008). Desarrollo de la inteligencia emocional y de la capacidad para establecer relaciones interpersonales e intrapersonales. *Laurus*, 14(27), 76-95.

24. von Hildebrand, D. (2004). La importancia del respeto en la educación. *Redalyc*, 222.
25. Wiemann, M. O. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. España: UOC.

### **WEBGRAFÍA**

1. Montes Padilla, F. (06 de Marzo de 2016). *Visión industrial*. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
2. Núñez, J. (10 de Junio de 2013). *Aprendizaje y vida*. Obtenido de <https://aprendizajeyvida.com/2013/06/10/relaciones-interpersonales-bases-de-la-comunicacion-humana/>

## ANEXOS



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABÍ"

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO  
EJECUTIVO

**Encuestas dirigidas a las Secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta,  
periodo 2018**

**1. ¿De las siguientes opciones, escoja Usted en que consiste las relaciones interpersonales?**

- Se basan en emociones, sentimientos o actividades sociales, entre otros.
- Son relaciones que se fijan en la vida ajena y en los rumores.
- Solo se vive en la discordia y en los conflictos.
- Se basan en soluciones, sentimientos pocos agradable en un clima laboral, entre otros.

**2. ¿Qué es para Usted la comunicación. Escoja una de las siguientes opciones?**

- Es el acto de comunicarse entre dos o más personas.
- Es la curiosidad que tienen para saber las informaciones.
- Es el acto de involucrarse con el entorno.
- Es la inquietud de transmitir ideas, información y mensajes.

**3. ¿Considera Usted que entre sus compañeras del personal secretarial administrativo existe entusiasmo para desempeñar las labores del área?**

- SI
- NO
- A VECES

4. **¿Se esfuerza Usted por establecer buenas relaciones laborales con los demás compañeros dentro del área de trabajo?**

- SI
- NO

5. **¿La comunicación que se comparte entre el personal administrativo, se centran en rumores y comentarios de pasillos?**

- SI
- NO

6. **¿Piensa Usted que la comunicación con el personal secretarial administrativo, se maneja a través de herramientas formales y veraces?**

- SI
- NO
- A VECES

7. **¿Cree Usted, que las relaciones interpersonales son importantes en todo ámbito?**

- SI
- NO
- A VECES

8. **¿Piensa Usted, que la comunicación y las relaciones interpersonales son claves que llevan al éxito?**

- SI
- NO

Secretaria de Dirección.



Secretaria de la directora de Comunicación



Aplicación de la encuesta.



Secretaria de Gerencia.



Aplicación de la encuesta.



Tutorías con el Lcdo. Jonathan Coveña.