



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)**

## **PROYECTO DE GRADO**

### **TEMA:**

**“ESTUDIO DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y  
RELACIONES INTERPERSONALES QUE MANEJA EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y  
GANADERÍA DE IMBABURA”**

**AUTORA:** Laura Tamara Campués Alvear

**DIRECTORA:** Msc. Sandra Maribel Pozo Vilca

**IBARRA-ECUADOR**

**2018**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100398655-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CAMPUÉS ALVEAR LAURA TAMARA		
DIRECCIÓN:	IBARRA LA PRIMAVERA		
EMAIL:	lauris_campues@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-611-340	TELÉFONO MÓVIL:	0992699890

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ESTUDIO DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES QUE MANEJA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DE IMBABURA"
AUTOR (ES):	CAMPUÉS ALVEAR LAURA TAMARA
FECHA: DD/MM/AAAA	31 julio, 2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PRE-GRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Sandra Maribel Pozo Vilca

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 31 días del mes de Julio de 2018...

EL AUTOR:

(Firma)   
Nombre: Laura Tamara Campues



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

*Ibarra, 06 de julio de 2018*

**CERTIFICO:**

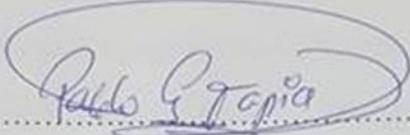
Que el Trabajo de Grado titulado: **"ESTUDIO DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES QUE MANEJA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DE IMBABURA"**, de autoría de la señorita: *Laura Tamara Campués Alvear* con C.I. 100398655-9 de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español, ha sido revisado por el sistema URKUND con una verificación del 5% de similitud.

*Atentamente,*

.....  
**MSc. Sandra Pozo**  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

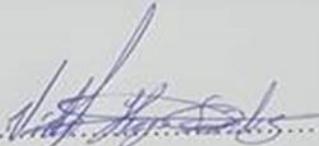
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente trabajo de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte (UTN).

(f).....

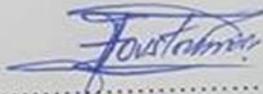
**Msc: Pablo Tapia**

CI:.....1001797696.....

(f).....

**Msc: Victor Hugo Sánchez**

CI:.....1001536707.....

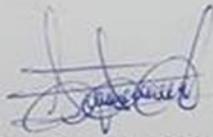
(f).....

**Msc: Fausto Villena**

CI:.....1002154548.....

## AUTORÍA

Yo, Laura Tamara Campués Alvear con número de cedula de identidad 1003986559 certifico que el proyecto de investigación previo a la obtención del título de tercer nivel, Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español en la Universidad técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, titulado: "ESTUDIO SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES QUE MANEJA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DE IMBABURA" es realizado por mi investigación, así mismo doy fe que se realizó con las normas establecidas, y el mismo es un trabajo original de mi autoría.



**LAURA TAMARA CAMPUÉS ALVEAR**

**CI. 1003986559**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a mi hija Alisson Burbano Campués, pues aunque en la vida nos han enseñado que no deberíamos buscar un motivo para luchar y salir adelante, sino deberíamos hacerlo por convicción y amor propio, pero ella mi hija quien Dios puso en mi camino, me ha dado fuerzas y esperanzas para luchar, ha sido mi motivo, quien me enseñó lo maravilloso de la vida, sus travesuras sus ocurrencias han llenado mi vida por completo y me han enseñado a ser una persona nueva y mejor, ella me ha motivado a cumplir mis metas, todo mi esfuerzo y mi perseverancia se lo dedico a ella, por todo aquello que siendo su madre aprendí, porque que ha compartido conmigo ese amor verdadero que Dios me permitió conocer, a través de su vida.

Laura Campués

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación se lo dedico a todas esas personas que han estado a mi lado apoyándome, alentándome en todo momento: a mi Padre quien a través de los años me ha inculcado valores, que en la actualidad se han perdido, él, un hombre maravilloso ha sido mi inspiración en todo momento, pues me ha enseñado siempre que en la vida se debe luchar por aquello que deseamos tener, que debemos ser mujeres libres e independientes porque somos capaces de lograr todo aquello que nos propongamos, y que siempre debemos ser buenas personas, ser humildes y siempre de buen corazón. Además de enseñarnos que sea el camino que nosotros decidamos tomar siempre estará ahí apoyándonos y brindándonos ese amor incondicional.

A mi madre una mujer luchadora que me apoyado en cada momento, ha estado a mi lado en los momentos más duros, demostrándome que siempre podré contar con ella, ella me ha enseñado que somos mujeres autosuficientes y que lo que queramos en la vida lo conseguiremos con dedicación y perseverancia, a ella gracias por ayudarme a ser una mujer dedicada, una madre amorosa, por mostrarme lo bueno y malo de la vida, y por enseñarme lo importante que es quererse, respetarse y hacerse valer como mujer.

Al padre de mi hija, a él, un hombre dedicado a su familia por completo, gracias por su apoyo, siempre ha estado, incentivándome a prepararme cada día, para ser una mujer autosuficiente y capaz de lograr lo que sea, gracias por su amor, por su comprensión y por su entrega.

Laura Campués

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I .....	1
1. MARCO TEÓRICO .....	1
1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:.....	1
1.1.1 Fundamentación psicológica .....	1
1.1.2 Fundamentación filosófica .....	1
1.1.3 Fundamentación axiológica.....	2
1.1.4 Fundamentación sociológica.....	2
1.2 LA COMUNICACIÓN .....	3
1.2.1 La comunicación verbal .....	3
1.2.2 La comunicación no verbal .....	4
1.2.3 Comunicación escrita .....	5
1.2.3.1 El oficio.....	5
1.2.3.2 El memorando.....	6
1.2.3.3 Boletín interno .....	6
1.2.3.4 Circular .....	7
1.2.3.5 Convocatorias .....	7
1.2.3.6 Actas .....	7
1.2.3.7 La carta comercial.....	8
1.2.3.8 El correo electrónico .....	8
1.2.4 La comunicación colectiva o de masas .....	9
1.3 LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.....	10
1.3.1 Comunicación interna.....	11
1.3.1.1 Comunicación descendente.....	12
1.3.1.2 Comunicación ascendente.....	12
1.3.1.3 Comunicación horizontal.....	13

1.3.1.4 La comunicación diagonal .....	14
1.3.2 La comunicación externa.....	14
1.4 LAS RELACIONES HUMANAS .....	16
1.4.1 Personalidad .....	17
1.4.2 El carácter y temperamento .....	18
1.5 LAS RELACIONES INTERPERSONALES .....	18
1.5.1 Las relaciones interpersonales en el trabajo .....	19
1.5.2 Manejo de conflictos en las organizaciones .....	20
1.6 LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES .....	21
1.6.1 Cómo Tratar a las Personas .....	21
CAPÍTULO II.....	23
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	23
2.1.1 Investigación descriptiva .....	23
2.1.2 Investigación de campo .....	23
2.1.3 Investigación bibliográfica .....	23
2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.2.1 Método estadístico.....	24
2.2.2 Recolección de datos .....	24
2.2.3 Método analítico sintético .....	24
2.2.4 Inductivo.....	24
2.2.5 Deductivo .....	25
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	25
2.3.1 Encuesta.....	25
2.3.2 Entrevista.....	25
2.4 POBLACIÓN .....	27
CAPÍTULO III .....	28
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	28
3.1 Análisis de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la dirección provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería .....	28
3.2 Análisis sobre las entrevistas dirigidas al director provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, y a la persona encargada de la atención al usuario en la institución.....	41
ENTREVISTA A EXPERTOS Y / O DIRECTIVOS .....	42

CAPÍTULO IV .....	46
4. PROPUESTA .....	46
4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	46
4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	46
4.3 FUNDAMENTACIÓN .....	47
4.4 OBJETIVOS .....	48
4.4.1 General .....	48
4.4.2 Específicos.....	48
4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA .....	49
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	50
4.7 IMPACTOS ESPERADOS.....	70
CONCLUSIONES:.....	71
RECOMENDACIONES: .....	72
SECCIÓN DE REFERENCIAS .....	73
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	73
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	75
ANEXO 1: ENCUESTA .....	77
ANEXO 2: ENTREVISTA .....	81
ANEXO 3: CERTIFICADO DE LA INSTITUCIÓN .....	82
ANEXO 4: REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: MATRIZ DE RELACIÓN .....	26
Tabla 2: POBLACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	27
Tabla 3: PUNTUALIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.....	29
Tabla 4: MOTIVACIÓN CON LOS VALORES DE LA EMPRESA .....	29
Tabla 5: PARTICIPACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	30
Tabla 6: VALORES RESCATADOS EN LA INSTITUCIÓN.....	30
Tabla 7: MOTIVACIÓN CON EL TRABAJO .....	31
Tabla 8: BUENA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS EN LA INSTITUCIÓN....	32
Tabla 9: BUENAS RELACIONES CON EL PERSONAL .....	32
Tabla 10: PROBLEMAS PERSONALES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL	33
Tabla 11: EXPERIMENTACIÓN DE ALGÚN CONFLICTO EN EL TRABAJO .....	34
Tabla 12: ASUMIR CON RESPONSABILIDAD LOS ERRORES QUE SE COMETEN....	34
Tabla 13: SOLUCIONES ANTE LOS PROBLEMAS .....	35
Tabla 14: COMPARTIR EL ÉXITO .....	35
Tabla 15: COMPARTIR COSAS PERSONALES.....	36
Tabla 16: PREFERENCIAS EN APLICACIÓN DE IDEAS INNOVADORAS .....	37
Tabla 17: EMPATÍA HACIA LOS DEMÁS .....	37
Tabla 18: BRINDAR AYUDA SIN PROBLEMA.....	38
Tabla 19: TRABAJO EN EQUIPO O INDIVIDUAL.....	39
Tabla 20: ABANDONO DE TAREAS EN LA INSTITUCIÓN.....	39
Tabla 21: APLICACIÓN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA .....	40
Tabla 22: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA MÁS IMPORTANTES.....	41
Tabla 23: BANCO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA.....	45

## RESUMEN

Esta investigación fue realizada y desarrollada sobre el siguiente tema: estudio sobre las estrategias de comunicación y relaciones interpersonales que maneja el personal administrativo de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Tema que fue desarrollado con gran importancia. La comunicación es el método más importante y utilizado en la vida diaria, las personas que forman parte de una institución deben mantener una comunicación efectiva para que puedan llegar a tener éxito, deben emitir mensajes claros, ser cordiales al comunicarse, y mostrar interés. Además, en una institución existen las relaciones entre compañeros de trabajo, y se debe mantener buenas relaciones interpersonales para lograr un buen resultado en las actividades realizadas, si las relaciones son buenas se obtendrán resultados positivos, pero si existen conflictos entre compañeros, los resultados serán negativos, todo debe ser en base a como se trabaje en la institución. Por esta razón se investigó y se logró conocer que se debe aplicar nuevas estrategias de comunicación, porque, a partir de ellas se logrará mejorar las relaciones laborales, y también se logrará brindar una mejor atención al cliente. El ambiente de trabajo debe ser siempre positivo, cálido y amable, se debe poner en práctica los valores, para que las personas se sientan bien, y realicen sus labores con optimismo y confianza, permitiendo así, que el desarrollo de la empresa vaya creciendo cada día más.

## PALABRAS CLAVES

Comunicación, Estrategias, Relaciones laborales, Éxito, Conflictos, Relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

A research was performed and developed for this degree work by the name of: Study about the strategies for communication and interpersonal relations handled by the Administrative staff of the Department of Agriculture and Ranching. This topic was developed with all the required importance. Communication is the more important method used in our daily lives, the persons that are part of an institution must support an effective communication to manage the obtaining of positive outcomes in the performed activities, if the relations are good they will have positive outcomes, but if there are conflicts with their partners the results will be negative, everything must be done according to how work is regarded and performed within the institution. For this reason from this research was reached a consensus that news strategies of communication must be applied, in order to improve labor relations, and also provide a proper customer service. The working environment must be always positive, welcoming and nice, it must be put into practice the values, for the people to feel good ergo to perform their labors with optimism and confidence, enabling in this way a constant development and economic growth of the enterprise.

## KEYWORDS

• Communication, Strategies, Labor Relations, Success, Conflicts, Relationships

Victor Rodriguez  
1715496129

Mir



## INTRODUCCIÓN

La Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería es la institución rectora del sector agropecuario, encargada de la articulación de los servicios financieros y no financieros, facilitando el desarrollo de los mercados de servicios no financieros, a través de la política pública para la agricultura comercial y la agricultura familiar campesina priorizando los servicios de comercialización, Asociatividad e innovación, para mejorar las condiciones de vida de la población, garantizando la soberanía alimentaria.

La visión de esta institución es, ser una institución innovadora, referente regional en el desarrollo de políticas públicas agropecuarias y de prestación de servicios de calidad, consolidando un sistema agroalimentario sostenible y sustentable a nivel económico, social y ambiental.

Esta investigación fue motivada y realizada en el año 2018 con el fin de conocer cómo se manejan las estrategias de comunicación y relaciones interpersonales del personal administrativo en la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, ya que, al ser una institución pública debe contar con la implementación de buenas estrategias de comunicación y relaciones interpersonales del personal administrativo, las mismas que al ser analizadas a profundidad nos dieron una investigación importante, pues, a partir de esta se logró conocer como la mala implementación de las mismas, producen aspectos negativos en la atención al cliente, la imagen de la institución, y sobre todo en el desarrollo productivo de la institución.

El problema que se identificó es la deficiencia en la aplicación de estrategias, en la comunicación y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de los diferentes departamentos del Ministerio de Agricultura y Ganadería de la provincia de Imbabura. El problema a solucionar se vio enmarcado en una serie de conflictos y problemas

interpersonales que se producen en el lugar de trabajo. Una mala actitud en el lugar de trabajo puede llevar a verse envuelto en discusiones, malentendidos, conflictos entre el personal administrativo y otros aspectos que proporcionan una imagen negativa de la institución.

El estudio realizado sobre las estrategias de comunicación y relaciones interpersonales que maneja el personal administrativo en el Ministerio de Agricultura y Ganadería de Imbabura, fue una manera de entender y detallar el tema a investigar, ya que, las buenas relaciones que se manejan dentro de una institución son muy importantes para la imagen institucional. Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Las mismas son utilizadas diariamente por el personal administrativo, para de esa manera mantener buenas relaciones personales, y sobre todo laborales, lo que dará como resultado una buena comunicación interna, que permitirá el desarrollo y crecimiento de esta.

La buena comunicación no solo es esencial en una institución, es una forma de vida porque es como se relacionan los seres humanos, la manera de hablar, el tono de la voz, los gestos que se utiliza al expresarse, y además también es parte esencial para saber triunfar en lo personal como en lo laboral, la comunicación es la manera en que se trata a los demás y la forma en la que se quisiera ser tratado.

En esta investigación se analizan las estrategias sobre las relaciones interpersonales y procesos de comunicación interna que se manejan en la institución.

Además en el marco teórico, se plantean teorías que nos van ayudar a entender e interpretar la realidad a través de una serie de conceptos que posibilitan el proceso de investigación sobre el manejo de estrategias de comunicación interna y relaciones interpersonales en el Ministerio de Agricultura y Ganadería de Imbabura para diagnosticar como el personal administrativo maneja las mismas y en resultado, proponer un material que contribuya a mejorar la comunicación interna y relaciones interpersonales en la institución.

Para realizar esta investigación aplicamos algunos métodos, mismos que ayudaron para realizar una investigación minuciosa de cada individuo de la institución, observando la manera en la que se comunican y se relacionan. Se buscó por qué se generan las deficiencias en la comunicación interna de la institución, cuáles fueron las causas que se originaron para que las relaciones interpersonales fallen, produciendo un problema dentro de la institución, buscando las causas principales para llegar al origen del problema.

Es por esto que, el estudio realizado se basó en fuentes de verificación verdaderas, utilizando las respectivas técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta y la entrevista, dando a conocer el entorno de la investigación, y se realizó con la precisión necesaria para conocer como las relaciones interpersonales y las estrategias de comunicación que se aplican en una institución son la base primordial para el desempeño laboral exitoso, ambiente laboral positivo, y trabajo en equipo, lo cual conllevará al éxito o al fracaso de la institución.

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:**

En esta sección se detallan las posturas teóricas sobre las cuales se fundamenta la presente investigación y refieren postulados de:

##### **1.1.1 Fundamentación psicológica**

Estudio de los principios psicológicos aplicados al proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto educativo. Enfatiza en los hechos científicos producto de la investigación que describen el crecimiento y desarrollo físico, cognoscitivo y de la personalidad, incluyendo el desarrollo emocional y social y sus implicaciones en la educación. (Garcia, 2013)

En la presente investigación se aplicará la fundamentación psicológica, para llegar a fondo, sobre como las relaciones interpersonales llevan una parte importante en la comunicación de las personas, tanto en la vida cotidiana, como en lo laboral, dado que, si el ser humano se ve envuelto en un ambiente negativo, con discusiones, peleas y enojos, este emitirá mensajes confusos e incluso serán emitidos de manera descortés creando un ambiente de trabajo desfavorable para la institución. Así mismo si el ser humano lleva como estilo de vida una forma positiva, amable, paciente, esto le dará como consecuencia buenas relaciones para con el resto de los individuos, y podrá de esta manera emitir mensajes claros y así llevar un ambiente laboral positivo con una comunicación clara y eficaz, sobre todo creando una buena imagen institucional.

##### **1.1.2 Fundamentación filosófica**

(Quezada, 2013) Nos explica que se tratan los aspectos filosóficos que debe conocer todo investigador que pretende plasmar en su proyecto, seriedad, disciplina y, sobre todo, el perfil filosófico que todo investigador a de poseer para generar conocimiento válido que se base en

el método científico. (pág. 1).

En esta investigación se aplicará la fundamentación filosófica, a través de ella se logrará conocer y aplicar todos los parámetros necesarios para la investigación, buscando de manera detallada lo más importante para la misma con datos verdaderos y relevantes para hacer de la misma una investigación válida y positiva.

### **1.1.3 Fundamentación axiológica.**

(David, 2011) La axiología o filosofía de los valores, es la rama de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores y juicios valorativos. El término axiología fue empleado por primera vez por Paul Laupie en 1902 y posteriormente por Eduard Von Hartman en 1908. (pág. 1).

En esta investigación aplicaremos la fundamentación axiológica, la misma nos permitirá realizar un análisis profundo sobre cómo la empresa trabaja con los valores institucionales y como el personal administrativo los aplica en el ámbito laboral. Es importante recalcar que el éxito de una empresa se basa en las acciones que se tome para realizar sus diferentes actividades, los valores y la ética de quienes forman parte de esta, pues, si no existe un trabajo con dichos aspectos como base fundamental, al final se encontrarán consecuencias negativas que pongan en riesgo el prestigio y desarrollo de la institución.

### **1.1.4 Fundamentación sociológica.**

La sociología es el estudio de las estructuras básicas de los grupos humanos y de procesos que transforman esos grupos, es decir, de las relaciones y fenómenos que lo integran. (Milani, 2008, pág. 15).

Se aplicará en esta investigación, la fundamentación sociológica, la misma nos va a permitir analizar como el equipo de trabajo de la institución interactúa en su entorno, como se comportan como seres humanos en la sociedad, y cual es proceso que se lleva a cabo en cada uno de ellos, antes de entablar una amistad o de crear relaciones laborales.

## **1.2 LA COMUNICACIÓN**

La capacidad del ser humano para comunicarse con sus semejantes a un nivel superior es una de las diferencias radicales con el resto de las especies, si bien la diversidad de teorías sobre comunicación refleja la dificultad para establecer una definición unitaria del concepto. Cada una de estas teorías estudia los procesos de la comunicación desde diferentes puntos de vista, arropada por una serie escogida de conceptos afines que le dan unidad en el conjunto. (Ongallo, 2007, pág. 9)

La comunicación entonces es el intercambio de mensajes de ideas entre dos o más personas, es el medio por el cual las personas se relacionan diariamente con sus semejantes, de esta manera se pueden expresar, con sus diferentes gustos, preferencias, sentimientos, pensamientos y demás que caracterizan a las personas como seres razonables. En el mundo de la comunicación existen varios tipos, entre los cuales se debe aplicar los más relevantes como los siguientes:

### **1.2.1 La comunicación verbal**

La comunicación verbal u oral permite transmitir mediante la lengua, todo tipo de información, pensamientos, sentimientos, etc., y además permite la obtención de una respuesta por parte del receptor. (Sánchez, 2013, pág. 5).

Es aquella que se emplea de forma oral emitiendo palabras, mensajes, ideas con dos o más personas, la comunicación verbal se aplica en el diario vivir, pues de esta manera podemos expresarnos e intercambiar ideas claras y precisas con el resto de los individuos.

Esta comunicación es muy importante, en vista de que, a través del tiempo el ser humano ha ido desarrollando y descubriendo como a través de la misma se puede lograr compartir sentimientos, cambiando el estado de ánimo de una persona en segundos, por ejemplo, si una persona está atravesando un momento difícil de su vida como la pérdida de un familiar o una enfermedad grave, con el simple hecho de compartir esa experiencia negativa a otra persona, le causará preocupación y angustia, y así mismo si ha conseguido el éxito y lo comparte con alguien más, pues estará compartiendo también su felicidad, su euforia, y su positivismo, pues la comunicación verbal va más allá de expresar palabras, frases u oraciones sino también expresa sentimientos, emociones, comparte el estado de ánimo al otro a través de sus ideas y pensamientos.

### **1.2.2 La comunicación no verbal**

Cuando hablamos de la comunicación no verbal, nos referimos a todos aquellos mensajes que enviamos sin hacer uso de la palabra. Hablamos de gestos, expresiones, movimientos corporales, contacto visual... toda una serie de señales que tienen mucha importancia en la relación entre las personas. Por lo tanto, estudiar el tema de la comunicación no verbal, significa saber interpretar todo aquello que no dicen las palabras. (Alcantara, 2012, pág. 12).

En la comunicación no verbal encontramos el lenguaje corporal, el que mismo no necesita del uso de la voz, sino más bien los gestos, movimientos, del cuerpo, pues a través de estos podemos expresar varios sentimientos como en los gestos faciales, podemos denotar cuando una persona está feliz, preocupada, triste, enojada, entre otros. Además, es muy importante saber entender y diferenciar el lenguaje no verbal para reconocer como una persona se siente, sin necesidad de exponer con palabras su situación y de esta manera ayudar en lo que sea necesario según la situación en la que se presente.

### **1.2.3 Comunicación escrita**

(Gutiérrez, López, Ibarra, & Salazar, 2011), encontraron que la escritura, activa el proceso comunicativo. Al escribir valoramos y ponderamos más de uno de estos importantes elementos. Al escribir representamos por medio de símbolos ese mundo que conocemos o imaginamos. Esto que construimos por medio de palabras va más allá de nosotros mismos. Escribir, aunque sea un simple recado, moviliza el código de la lengua, tiene una intencionalidad de decir algo a un receptor. (Pag.87)

La comunicación escrita como se puede notar es muy importante dentro de la comunicación empresarial, a partir de esta se da a conocer mensajes claros y precisos, los mismos que al ser impregnados en un papel o también en un mensaje de texto, cobran la misma importancia de un mensaje emitido mediante la voz. Además de ello se puede asegurar que el receptor logrará entender el mensaje emitido por el emisor, tal cual es emitido, pero siempre y cuando se respeten las normas de escritura como normas de redacción, faltas ortográficas, puntos, y comas, que le den al texto el mensaje correcto.

Así pues, en la vida empresarial se puede contar con algunas técnicas de comunicación escrita, las mismas que son importantes para expresar ideas y mensajes dentro y fuera de una institución como, por ejemplo:

#### **1.2.3.1 El oficio**

Es una de las técnicas utilizadas dentro de las empresas, “Es una comunicación escrita, referente a los asuntos del servicio público en las dependencias del Estado y por extensión la que media entre individuos de varias corporaciones particulares sobre asuntos concernientes a ellas” (Vanilla, 2010, pág. 217). Como se puede entender el oficio es un documento en suma importancia utilizado en el ámbito público, con el fin de emitir un mensaje de carácter oficial y formal, en los cuales se puede realizar agradecimientos a una persona o institución sobre

alguna situación en particular, pedir algo de manera formal, emitir mensajes de agradecimiento, y realizar pedidos formales entre otros.

### **1.2.3.2 El memorando**

El memorando o memorándum es un comunicado que transmite información entre personas o departamentos de la misma empresa. La diferencia con la circular de carácter interno estriba en el número de destinatarios, que suele ser mayor en estas últimas. Por ejemplo, el memorando se puede utilizar para solicitar un informe a un departamento o dar órdenes e instrucciones a un grupo de trabajadores. (Madiedo, 2013, pág. 34)

En las empresas se utilizan los memorandos con el fin de dar a conocer cierta noticia o información a un miembro o un departamento de la institución, se lo utiliza principalmente como una manera de comunicación escrita interna muy eficiente para el desenvolvimiento de la empresa.

### **1.2.3.3 Boletín interno**

Es una publicación periódica editada por una organización que contiene noticias e información dirigidas especialmente a sus públicos internos. Sin embargo, el boletín interno de una organización puede ser una buena fuente de información para públicos externos, como los medios de comunicación. Cada organización edita boletines en función de sus objetivos y sus medios (financieros, logísticos, materiales, humanos.). (Xifra, 2007, pág. 31).

Como se puede notar el boletín interno, otra herramienta de la comunicación escrita, es muy utilizado en el ámbito empresarial, a través de este, se emite mensajes de carácter informativo, sobre diferentes aspectos de la institución, mismos que se mantienen dentro de ella, haciéndola una herramienta de comunicación interna.

#### **1.2.3.4 Circular**

Es un documento que dirige una autoridad a todos o parte de sus subalternos, simultáneamente para darles a conocer disposiciones o diferentes asuntos internos para que cumplan a cabalidad. El tema o mensaje interesa a todos los integrantes de una dependencia. (Rojas, 2012, pág. 323).

Una circular es utilizada comúnmente en las empresas para dar a conocer una noticia a todos los que forman parte de esta, además es de gran ayuda para brindar cualquier información en una empresa grande, dado que, las circulares son entregadas a todo el personal en los diferentes departamentos de la institución, además de eso se caracteriza por ser un documento sin respuesta y se usa para dar mensajes no tan exactos ni muy formales.

#### **1.2.3.5 Convocatorias**

Escrito mediante el que solicita la presencia de la persona destinataria en una reunión. Toda reunión formal exige una convocatoria escrita dirigida a las personas que deben participar en ella. El escrito, en cuestión debe ser enviado con antelación suficiente y debe incluir los todos los datos necesarios relativos a la celebración de la reunión. (Fraser & Sanz, 2008, pág. 174)

Como se sabe la convocatoria es el documento de comunicación escrita más común y más utilizada en la vida cotidiana, pues la misma se utiliza en el ámbito personal, laboral, estudiantil, entre otros.

#### **1.2.3.6 Actas**

El acta es el documento escrito que resume los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión. Su finalidad es dejar constancia de lo acontecido y dar validez a los acuerdos tomados. Los organismos que celebran reuniones en las cuales se levanta un acta, pueden ser muy diversos, desde una asamblea parlamentaria, una institución pública o

privada, una asociación, o una comunidad de vecinos. (Serrano, 2017, pág. 55).

Como se logra observar en la cita anterior se logra definir el acta como un documento importante dentro de una institución, ya que, en un acta la secretaria es la encargada de plasmar la información de una reunión, como acuerdos a los que se llegue en la misma y conclusiones como finalidades de esta.

### **1.2.3.7 La carta comercial**

Es el documento empresarial por excelencia. El medio de comunicación escrita tradicional en las empresas ha sido siempre la redacción de una carta. Es un documento mediante el que las empresas se relacionan entre sí o con particulares. La distribución de los datos y el contenido de las cartas comerciales se establecen en tres partes diferenciadas, encabezamiento, cuerpo y cierre. (Fernández, 2017, pág. 86).

Como se observó en el texto citado anteriormente, se logra entender como una carta comercial, a los documentos que se utilizan dentro de una institución con el fin de emitir mensajes con fin comercial como, por ejemplo, alianzas con otras sociedades o empresas, lanzamientos de productos, oferta de créditos u otros. Anteriormente se enviaban dichas cartas redactadas en papel, pero en la actualidad son muy comúnmente usadas vía correo electrónico, lo que resulta más factible para la empresa y sin perder la formalidad que transmite.

### **1.2.3.8 El correo electrónico**

(Portocarrero & Gironela, 2009) Aseguran que el correo electrónico se ha convertido en muy poco tiempo en una de las herramientas de comunicación más utilizadas, tanto en la comunicación empresarial como en la personal. Hoy en día recurren al e-mail empleados de grandes multinacionales, trabajadores de empresas familiares o autónomos que trabajan desde

casa. Es una forma de comunicación, tan rápida, sencilla y económica que posibilita que todo el mundo pueda beneficiarse de ella. (pág. 111).

Además de ello el correo electrónico en la actualidad se ha convertido en una herramienta de comunicación escrita, indispensable para el ser humano, al ser una herramienta de fácil acceso, en la cual las personas pueden emitir mensajes formales e informales de cualquier tipo de índole sin restricción alguna. Además, asegurando el envío rápido y eficaz.

#### **1.2.4 La comunicación colectiva o de masas**

La comunicación de masas es el proceso por el que se elaboran y transmiten mensajes al gran público. Los denominados medios de comunicación de masas son los encargados de llevar a cabo dicha tarea. De todos los tipos de comunicación estudiados, la comunicación de masas es el más difícil de conceptualizar, debido precisamente a su ubicuidad: en la actualidad, los medios de comunicación de masas, la publicidad masiva y todos los elementos de comunicación social (marketing electoral, internet, etc.) están alcanzando las mayores cotas de protagonismo de la historia. (Ongallo, 2007, pág. 26)

La comunicación de masas en una empresa, ya sea pública o privada, se da al gran público interno o externo, de esta manera se lleva el mensaje o la información correspondiente que la empresa desea emitir a través de los medios de comunicación correspondientes, la comunicación de masas también suele ser la más complicada, ya que, al ser emitidas por los diferentes medios de comunicación, radio, televisión, o redes sociales, estas dependen de la acogida que dichos medios tengan ante el público, de esta manera el mensaje será emitido a los usuarios de manera positiva o de manera negativa, si en caso el medio correspondiente no tuviera la acogida necesaria para que el mensaje influya como la empresa necesita.

### **1.3 LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

La comunicación en las organizaciones, sean gubernamentales o no gubernamentales es muy importante para el desarrollo y crecimiento, pues de ella depende las buenas relaciones interpersonales que se mantiene entre el personal administrativo, directivos y sobre todo con los usuarios. (Pascual, 2006) Afirma.

Las personas necesitan coordinar sus actividades para alcanzar sus objetivos personales, y en último término para conseguir sobrevivir y prosperar. Esta es la principal actividad de las organizaciones, basadas en la conveniencia de la cooperación, aunque sabemos que no es algo que siempre se logra fácilmente. Hay que estar conjuntamente persuadidos de las ventajas de la cooperación y la comunicación es la herramienta que ayuda a conseguirlo, a través de la comunicación se recoge y proporciona información para que la gente coopere. La comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden trabajar juntos para alcanzar una meta. De manera más concreta, en los grupos se establecen acuerdo de relación mutuamente conveniente para coordinar los esfuerzos hacia objetivos comunes. (P.179)

Como podemos notar la comunicación en los grupos de trabajo es indispensable tanto para el crecimiento personal como grupal, así se logra mejorar el ambiente laboral de todas las áreas de la institución, y de esta manera se asegura la prosperidad para la empresa, si todos los trabajadores realizan sus diferentes labores sin ningún tipo de actitud negativa, esto permitirá que el trabajo en equipo crezca y se fortalezca de manera positiva, dando resultados exitosos para la empresa. Además, si todos ponen de parte desde las autoridades más importantes hasta los empleados de limpieza, la actitud colaborativa de cada uno de ellos dentro del equipo empresarial permitirá un crecimiento, además de generar satisfacción por parte de los usuarios y sobre todo de la empresa, al ver cómo se logra mejorar en conjunto con todos sus colaboradores.

### **1.3.1 Comunicación interna**

La comunicación interna es el tipo de comunicación más natural de una empresa. Es la primera herramienta con la que se encuentra un DirCom para establecer una estrategia inteligente. La comunicación interna se define como intercambio planificado de mensajes en el seno de una empresa. Debe responder a fin previamente planificado. Este tipo de comunicación es importantísima, pues en su gestión se pone en juego el factor del funcionamiento fluido de los recursos humanos, el clima de trabajo y la productividad, por tanto, de ello depende en parte el rendimiento económico de la empresa. Tiene la función de apoyar culturalmente al proyecto empresarial. Hemos estudiado esta cuestión con anterioridad en casos de empresas españolas con éxito. (Acuña & Batalla, 2016, pág. 23)

Como se puede entender la comunicación interna en una empresa, institución u organización es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de la misma, como se logra entender la comunicación interna es aquella que se ejecuta dentro de la institución, entre empleados, personal administrativo y autoridades, todos ellos quienes al trabajar por un mismo objetivo (su empresa), se convierten en un equipo de trabajo y por ende deben mantener una comunicación interna buena y positiva, para lograr cumplir los objetivos de trabajo acordes a la empresa, así también si se logra una comunicación interna buena y positiva se logrará crear un ambiente de calidad, tanto dentro como fuera de la institución, es decir, se logra un trabajo con un alto índice de productividad y además se logra brindar a los clientes una excelente atención, y como resultado de lo antes mencionado, la institución logra una buena imagen buenos comentarios, preferencia, entre otros ante la competencia.

Dentro de la comunicación interna encontramos los siguientes tipos, aplicados en las instituciones:

### **1.3.1.1 Comunicación descendente**

Denomina la información (y decimos información y no comunicación) que proviene de los directivos y mandos de la empresa sin buscar la reacción de sus destinatarios. Es más fácil que la ascendente. (Domínguez, 2010, pág. 29)

En lo antes mencionado sobre la comunicación descendente dice que es aquella que se da desde las autoridades y directivos de la empresa, hacia el personal administrativo y empleados, en un nivel jerárquico, desde las personas más importantes hacia sus subordinados, esta comunicación permite que las autoridades de una empresa emitan los mensajes bien planteados y claros según la meta que se propongan hacia los empleados permitiendo una mejora notoria en el desempeño laboral, de esta manera se logra un acercamiento positivo entre las personas que laboran en la empresa y sus autoridades, dando como resultado un crecimiento laboral importante en la empresa, gracias a la comunicación, además de permitir de esta manera llegar a sus empleados de una manera más clara y positiva. Así pues, la comunicación descendente es una clave importante dentro de la empresa y saber aplicarla de manera positiva utilizando un método apropiado, llevará a la empresa a alcanzar un éxito sin igual, pues, lo principal en el desarrollo comienza desde adentro.

### **1.3.1.2 Comunicación ascendente**

La comunicación ascendente es más difícil que la descendente. Es más fácil que un directivo se acerque es los pasillos para hablar con un empleado que a la inversa. Por lo tanto, la comunicación ascendente la tienen que impulsar los directivos y no al contrario. Si los directivos no salen de sus despachos, si no comunican con los empleados, la comunicación ascendente no existirá o lo hará bajo mínimos. La comunicación es compleja, ya que, muchas veces se cuenta a los jefes únicamente aquello que se cree les puede gustar. (Alcalá, 2011, pág. 267)

Como se puede ver en la cita antes mencionada sobre la comunicación ascendente, en la que explica que se da desde el personal administrativo y empleados hacia sus superiores, como jefes departamentales y autoridades en general, esta comunicación puede ser utilizada para lograr emitir mensajes de quejas o sugerencias sobre las que los empleados no estén de acuerdo, para lograr sobre ello una mejora ante las mismas, además se logra de esta manera un acercamiento positivo siempre y cuando los directivos y autoridades estén prestos a escuchar las sugerencias de sus empleados, si en la empresa se encontrara un ambiente de trabajo negativo en el que los empleados teman dar cualquier tipo de opinión o queja, no se logrará llegar a cambios necesarios, pues esta puede ser la principal causa para que la empresa no maneje una comunicación ascendente, la que es sumamente necesaria para el crecimiento interno de la empresa y por ende externo también.

### **1.3.1.3 Comunicación horizontal**

En otro lugar hemos definido la comunicación horizontal como aquella que tiene como objetivo la coordinación interdepartamental, la armonización de las acciones de los distintos departamentos y secciones de la empresa y para asegurar que no existan lagunas, solapes, o duplicidades en el quehacer de los departamentos. (Moreno, 2012, pág. 368)

Esta comunicación es aquella que se da entre departamentos de una institución, esta comunicación se da directamente entre las personas relacionadas con el mensaje a emitir, además esta es importante dentro de la empresa, a través de ella se logra agilizar la productividad entre los departamentos, sin necesidad de estar una autoridad presente, pues al comunicarse, personal con personal, empleados con empleados se logra llegar a acuerdos con un mismo fin para el área respectiva, y de esta manera se toma en cuenta las directrices que se desea aplicar, que se desee mejorar o quitar según el tema planteado y así se mantiene una comunicación horizontal con buenos resultados para la empresa.

#### **1.3.1.4 La comunicación diagonal**

La comunicación diagonal se da entre directores, jefes y colaboradores procedentes de diferentes niveles y áreas y puede ser fuente de colaboración y creatividad. La creatividad es la capacidad que tienen las personas para crear, sugerir, crear mejoras, inventar y comunicar ideas. Las comunicaciones diagonales se promueven para generar diálogo entre personas con diferente formación con el fin de crear y proponer grandes aportaciones. Estos encuentros entre personas de diferentes procedencias tienen como fin generar ideas relacionadas con la mejora continua como, por ejemplo, optimizar el diseño de productos, servicios, idear nuevos envases.... Aunque estas reuniones también admiten temas relativos al cambio, cuestiones sociales, solución a problemas, alternativas de acción ante los retos, etc. (Palacios, 2016, pág. 26).

Esta comunicación es aquella que se da sin un orden específicamente, es decir que se puede dar entre personal administrativo y empleados, autoridades y empleados, autoridades y personal administrativo e incluso se puede dar con los usuarios de la empresa, esta comunicación se caracteriza por ser más abierta para emitir cualquier tipo de información, sugerencia o alguna idea con el fin de mejorar la empresa. Además, se puede realizar alguna reunión o conversatorio de manera informal para generar una lluvia de ideas de todos los que forman parte de la empresa y de ello se puede obtener ideas excelentes para aplicar en el ámbito laboral. Además, se logra obtener un resultado positivo, se logra crear un ambiente laboral más amigable, más organizado y sobre todo más colaborativo, que es lo que una empresa necesita para crecer y sobresalir en el mercado y ante la competencia.

#### **1.3.2 La comunicación externa**

(Fernández Rico & Fernández Verde, 2017) nos dicen que: La comunicación externa de la empresa es el conjunto de mensajes con contenido informativo de la organización, dirigido a

mejorar o crear las relaciones con los diferentes públicos relacionados con la empresa, de manera que se proyecte una imagen favorable de la misma. Hay que tener en consideración que tanto el mensaje que quiere transmitir como el canal utilizado debe ser adecuados al público al que van dirigidos. Recordemos que la comunicación externa es la que va dirigida a las relaciones que se mantienen con diferentes agentes de su entorno, esta comunicación externa se la puede realizar a través de herramientas como:

- La comunicación externa operativa, que tiene como finalidad el mostrar a la empresa como una organización que informa de sus productos y servicios y que trata de mejorar su imagen de a través de las promociones, las ferias, las exposiciones, etc. Esta labor se realiza en el día a día y se efectúa con los clientes, los proveedores, los potenciales consumidores etcétera.
- La publicidad, que es un medio para promocionar la imagen. La necesidad que tiene la empresa de cuidar su imagen se realiza a través de publrreportajes, de revistas de comunicación, de radio, de internet o de vallas publicitarias, otra opción es el patrocinio de una actividad o una causa, con la finalidad de asociar sus productos, servicios o su marca a dicha causa. Un ejemplo son las competiciones ciclistas en las que cada equipo tiene su propio patrocinador.
- Las relaciones públicas, que son estrategias que se utilizan en las empresas para gestionar la comunicación entre la organización y el público al que se quiere dirigir, de forma que se mantenga una imagen positiva. Se desarrolla a través de estrategias perfectamente planificadas como son las encuestas y las entrevistas, que se realizan con el objetivo de saber qué imagen tiene el público de la empresa. Una vez que se tiene los datos y se conoce como es la imagen que tiene el público de la empresa, se planifica como conseguir la nueva imagen que se quiere dar. Para ello se hace uso de la publicidad y de la comunicación externa operativa. (Pag.6).

La comunicación externa de una empresa, institución u organización tienen como fin un objetivo específico que es mejorar la imagen institucional, y de esta manera crear un ambiente más agradable para los usuarios empleados y administrativos. También se logra mejorar como empresa con gran competitividad ante las demás, y la imagen institucional también mejora gracias a las diferentes estrategias que los directivos de la empresa toman en cuenta, y lo aplican obteniendo de los mismos, resultados favorables para la empresa tanto internamente como externamente. Pues como se ha logrado comprender la comunicación externa trata de mejorar las relaciones con las empresas y con el público externo, como pueden ser, usuarios, socios, consumidores, distribuidores y demás, que con su respuesta positiva ante las estrategias aplicadas para mejorar la comunicación externa permiten que la empresa prospere y crezca de manera que se beneficien todos y cada uno de ellos.

#### **1.4 LAS RELACIONES HUMANAS**

Cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o de una comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación. Se considera que las relaciones humanas son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, ya que estos vínculos son los que permiten la constitución de diversas sociedades que tienen distintos órdenes, desde pequeñas aldeas hasta las ciudades más grandes. (Pérez & Gardey, 2012)

Como se puede entender, las relaciones humanas es la interacción entre dos o más personas, es decir cómo se relacionan, ya sea, en el ámbito familiar, sentimental o laboral, como bien se puede entender a partir de las relaciones humanas se desarrollan las diferentes características de los seres humanos, mismas que les permiten integrarse en un grupo de personas, logrando entablar relaciones más profundas entrando en la confianza y creando una amistad.

### **1.4.1 Personalidad**

(Bermúdez, Pérez, Ruíz, Sanjuán, & Rueda , 2013) nos explican que puede decirse que la personalidad de un individuo empieza con componentes biológicos innatos, algunos compartidos con otras personas y otros más distintivos, fruto de la propia herencia o de otras influencias; que a lo largo de la vida estas tendencias innatas se van canalizando por la influencia de múltiples factores, como la familia, la cultura, u otras experiencias; y que la personalidad vendría constituida por el patrón resultante de conductas, cogniciones, y patrones emocionales. (Pag. 14).

La personalidad es y será lo que permite diferenciar a las personas, pues cada una de ellas poseen diferente personalidad, la misma que es adquirida como herencia en los genes o también gracias a los diferentes factores en el que se ve envuelto el ser humano en el transcurso de su vida. Como por ejemplo se ha escuchado decir un comentario como: la personalidad de esta persona es muy amigable o positiva, pero también se puede escuchar decir que es muy negativa, esto se ve reflejado a que la persona ha adquirido o ido modificando su personalidad gracias a las circunstancias de su vida, como experiencias buenas o malas, recuerdos negativos o también positivos, pero en realidad todo aquello que ha ocurrido en la vida de cada persona no es lo influye en la personalidad, sino, más bien la manera que el ser humano asemeja estas experiencias. Pues pueden existir momentos malos en la vida del ser humano que hagan que este se sienta frustrado o angustiado por dicha acción, dando como resultado, conflictos con la familia, amigos y hasta con los compañeros de trabajo, pero también existe la posibilidad que el ser humano acepte de manera positiva estos malos momentos, sin dejarse influenciar por la negatividad, y de esta manera puede mejorar su personalidad y también sus relaciones con los demás, la familia, amigos y en el área de trabajo, dando como resultado ante ello una familia unida y comprensiva, amigos honestos y un trabajo exitoso.

### **1.4.2 El carácter y temperamento**

El carácter según el diccionario de uso del español de María Moliner se refiere a la manera de ser de una persona, a su actitud y reacciones frente a la vida en general y en su trato con otras. Está relacionado con el temperamento, aunque para la mayoría de los autores este se refiere más a las cualidades innatas, y el carácter a las cualidades adquiridas. Temperamento y carácter conforman el conjunto de rasgos que definen la manera de ser y de actuar de alguien, su personalidad, pero el carácter es educable, por lo que no debe identificarse con algo innato o natural de la persona. (Esteban, 2016, pág. 10)

El carácter y temperamento de una persona es lo que la diferencia de las demás pues algunas personas poseen un buen carácter y otras un mal carácter, esto quiere decir que una persona con buen carácter no pierde la paciencia tan fácilmente ante los aspectos negativos, es más la persona busca la manera de cambiar dicho momento encontrando en él, los aspectos positivos y sacando de cada experiencia mala una enseñanza. En cambio, las personas con mal carácter se dejan llevar fácilmente por la situación negativa, solo buscan culpables y no escuchan opiniones, se dejan influenciar por la situación y su mente no permite buscar la manera de solucionar el conflicto. Esto se da ya que, las personas ya sean con mal o buen carácter han vivido en un ambiente bueno o malo dependiendo del caso, lo que al transcurrir los años ha ido formando el carácter de cada una de ellas.

### **1.5 LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones interpersonales es la socialización que existe entre dos o más individuos, las mismas que dependen del carácter de cada una de ellas, la forma de expresarse, es decir la actitud mediante la cual se relaciona ante el resto, las mismas que encierran un sin número de aspectos como manera de hablar, postura y movimiento corporal, gestos faciales, y valores personales que diferencian a las personas de otras. De esta manera las personas que entablan

una relación primero llegan al punto de identificarse, es decir, conocer si comparten gustos, metas y objetivos, y de esta manera se logra crear una relación interpersonal más profunda conllevando a la amistad en algunos casos.

Se establecen relaciones interpersonales de diferentes tipos según el nivel de vinculación, pueden situarse en un nivel básico con las personas con quienes compartimos, la cola del supermercado, con el dependiente de la zapatería que nos atiende, en un nivel muy profundo, los hijos, la pareja, los familiares, los amigos íntimos. En un nivel intermedio se encontrarán las relaciones con colegas, los profesores de nuestros hijos, con el director de la escuela de la cual formamos parte. (Saballs, 2009)

### **1.5.1 Las relaciones interpersonales en el trabajo**

Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionales. 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 control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de otras la otra persona. Sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias. (Wiemann, 2011, pág. 14)

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son muy importantes, dado que, de ellas depende el crecimiento y desenvolvimiento de la empresa, pues todo el personal que labora en la misma es un equipo de trabajo con un objetivo en común. Por esta razón las personas o empleados deben mantener o crear relaciones amenas entre compañeros, dejando de lado malos comentarios y aprendiendo a no entrometerse en la vida de los demás, ya que, si uno falla, la empresa puede verse sumamente afectada. Por esto, algunas empresas han creado

talleres de integración, con el fin de hacer comprender a sus empleados que cada uno es diferente del resto, pero siempre se debe respetar la manera de ser del otro, su identidad, e impartiendo valores institucionales que cada uno de ellos debe poseer, de esta manera se logra unir a los empleados, les permite conocerse mejor, crean un equipo de trabajo sólido, y así buscan estrategias exitosas para el desarrollo de la empresa.

### **1.5.2 Manejo de conflictos en las organizaciones**

(Silva, Santos, Rodríguez, & Rojo, 2008) Nos dicen que las empresas son organizaciones complejas en las que las personas constituyen su eje fundamental y su mayor valor. De ello, deriva que en la actualidad los requerimientos que se hacen a los trabajadores no sean de carácter exclusivamente técnico, de conocimiento de su profesión, sino referidos a una serie de habilidades, como la comunicación, la capacidad de trabajo en equipo, la iniciativa y la autonomía personal etc. Que permitan a la organización disponer de un capital humano en el más alto nivel. (pág.2).

El manejo de conflictos en las organizaciones es un pilar fundamental en el desarrollo de la empresa, buscar la manera para que se resuelva los conflictos en la empresa será el resultado para que la empresa alcance el éxito o también llegue al fracaso, pues, si se crea algún tipo de conflictos entre el personal administrativo tal vez al no poder llegar a un acuerdo mutuo sobre algún tema en relación a la empresa, esto puede ocasionar graves repercusiones en la empresa, como malos entendidos, malos comentarios, y el trabajo equipo de la empresa se puede ver afectado gracias a este conflicto, así que se debe buscar la manera de manejar los conflictos, ya sean estos personales o entre compañeros, o por la razón que se hayan ocasionado, lo importante es buscar una solución ante ellos, para que la empresa crezca y se fortalezca cada vez más.

## **1.6 LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Estas relaciones se originan a partir de la comunicación, y ninguna de sus funciones se puede realizar si el ser humano no inicia por interactuar con otros seres para compartir información.

Uno de los aspectos más relevantes que se puede mencionar acerca de la comunicación es que a través de ella se logra transmitir y proyectar al medio donde el ser humano se desarrolla.

(Melgar, 2015)

### **1.6.1 Cómo Tratar a las Personas**

Según (González, 2014) Para manejar buenas relaciones interpersonales en el ámbito laboral en este caso es importante saber tratar a las personas aquí se explica algunas formas de llevar una comunicación correcta y por ende buenas relaciones interpersonales con el resto de las personas.

No criticar, ni quejarse. A ninguna persona le gusta que se emitan comentarios sobre ella, así que, evitar este tipo de acciones permitirá mejorar las relaciones con los demás. Además, quejarse de los problemas o de alguna situación nunca será la mejor manera de expresarse ante los demás.

Demostrar aprecio, ser honrado y sincero. Demostrar gratitud y aprecio ante una buena acción es una manera muy educada de demostrar ser una persona honrada y sincera, así que asegurarse de mantener la educación ante cualquier situación siempre será una manera positiva de hacerse conocer.

Despertar en los demás un deseo vehemente. El secreto reside en la capacidad para apreciar el punto de vista del prójimo y ver las cosas desde ese punto de vista, así se logrará fortalecer las relaciones con los demás.

Preocuparse sinceramente por los demás. Hay que mostrarse sincero y ser una buena persona al colaborar con alguna situación que algún compañero necesite. Prestar ayuda sincera.

Ser un buen oyente. Animar a los demás a que hablen de sí mismos. Para lograr fortalecer las relaciones con las demás personas, aprender a escuchar a los demás, pues como seres humanos siempre se tiene algo importante que compartir, se puede comenzar compartiendo algo que se crea necesario, para que el resto se llene de confianza.

Hacer que la otra persona se sienta importante y hacerlo sinceramente. Dar a los demás la misma importancia que nos gustaría, es una manera muy positiva de fortalecer las relaciones interpersonales.

La única forma de salir ganando en una discusión es evitándola. Siempre se presentarán situaciones molestosas en el ámbito laboral, así que, lo que se debe hacer es evitar las discusiones, buscando la manera de evitar la misma y demostrar educación ante estas situaciones.

Mostrar respeto por las opiniones ajenas. Lo que las demás personas tienen para compartir siempre es muy importante, así que siempre se debe respetar las opiniones ajenas demostrando respeto hacia los demás.

Mostrar simpatía por las ideas y deseos de la otra persona. Como seres humanos siempre se buscará la aceptación de las otras personas ya sean amigos, familiares o compañeros de trabajo, así que, si se desea crear o fortalecer las relaciones con los demás, muestra siempre simpatía hacia el resto.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 Investigación descriptiva**

Con este tipo de investigación realizó la descripción de la institución (ministerio de agricultura y ganadería), se realizará un estudio detallado y se buscará una posible solución al problema de las deficientes estrategias de relaciones interpersonales en el personal administrativo y de la comunicación interna.

##### **2.1.2 Investigación de campo**

Se aplicó este tipo de investigación, porque es necesario acudir al lugar de los hechos, es decir, a la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, para lograr observar la situación en el que el personal administrativo se desenvuelve diariamente, y así lograr una investigación basada en datos reales ante el problema a investigar.

##### **2.1.3 Investigación bibliográfica**

Se aplicó este tipo de investigación, porque se ha recurrido a varios libros que han aportado con gran ayuda al tema de investigación como, por ejemplo: Dirección y gestión de recursos humanos, Dirección de comunicación y habilidades directivas, Comunicación empresarial, Atención al cliente, entre otros. Y así de esta manera se logró una investigación cuidadosa y verídica.

## **2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 Método estadístico**

Se aplicó este método de investigación, porque con el mismo se logró recolectar la información cualitativa y cuantitativa sobre los aspectos que influyen en el manejo de estrategias de comunicación interna y relaciones interpersonales, misma que permitió una investigación clara y verdadera.

### **2.2.2 Recolección de datos**

Se utilizó la recolección de datos, por cuanto, se aplicó la encuesta en la cual todo el personal administrativo de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, brindó información sobre el tema de la investigación y de la cual se logró identificar el problema a desarrollarse en la misma, recopilando los resultados obtenidos de las mismas.

### **2.2.3 Método analítico sintético**

Se aplicó este método, pues, a partir de ello se estudió las estrategias de comunicación interna con la que trabaja el personal administrativo en la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, y las relaciones interpersonales, del cual se obtuvo un análisis importante y se sintetizó la información para obtener resultados claros y verdaderos.

### **2.2.4 Inductivo**

Se aplicó este método pues, al recolectar los datos finales y reales que se aplicó en la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, se logró concluir los resultados obtenidos y a partir de esto se buscó aplicar la propuesta alternativa.

### **2.2.5 Deductivo**

Se aplicó este método de investigación, pues al conocer los resultados de las encuestas aplicadas, se planteó las conclusiones correspondientes, es decir, que al final, al conocer los resultados reales, se planteará las conclusiones respectivas.

## **2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Se utilizó esta técnica de investigación, con los directivos de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería para conocer en qué medida creen ellos que aporta la aplicación de estrategias de relaciones interpersonales y cómo influye la comunicación interna en la institución, para el desenvolvimiento del personal, atención al cliente y también la imagen institucional.

### **2.3.1 Encuesta**

La encuesta se aplicó al personal administrativo de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, con el fin de conocer si manejaban buenas estrategias de comunicación y relaciones interpersonales con los demás, y así, conocer cuáles son las principales causas para los resultados obtenidos.

### **2.3.2 Entrevista**

Se aplicará esta técnica de investigación, con los directivos de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería para conocer en qué medida creen ellos que aporta la aplicación de estrategias de relaciones interpersonales y cómo influye la comunicación interna en la institución, para el desenvolvimiento del personal, atención al cliente y también la imagen institucional.

**Tabla 1: MATRIZ DE RELACIÓN**

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
<p>DIAGNOSTICAR LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN QUE MANEJA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA.</p>	<p>Diagnosticar las estrategias de comunicación que maneja el personal administrativo en la dirección provincial de Imbabura del ministerio de agricultura y ganadería</p>	<p>Mensajes, Intercambio de ideas, Proceso continuo, Uso de palabras y símbolos, claridad de mensajes.</p>	<p>ENCUESTA Y ENTREVISTA</p>	<p>Empleados del MAG Autoridades del MAG</p>
<p>DIAGNOSTICAR LAS ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES QUE MANEJA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA.</p>	<p>Determinar las relaciones interpersonales que maneja el personal administrativo en la dirección provincial de Imbabura del ministerio de agricultura y ganadería.</p>	<p>Actitud de servicio y contribución, una comunicación honesta.</p>	<p>ENCUESTA Y ENTREVISTA</p>	<p>Empleados del MAG Autoridades del MAG</p>

## 2.4 POBLACIÓN

Para obtener información confiable se aplicó una encuesta a los empleados de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y ganadería.

Para la realización de este trabajo de investigación se tomó el total del personal administrativo dando como resultado, un número de 40 personas que laboran en los diferentes departamentos de la institución en el cual no fue necesario aplicar la muestra ya que el personal no supera las 100 personas.

**Tabla 2: POBLACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>Nº DE FUNCIONARIOS EN EL ÁREA</b>
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	6
UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	4
UNIDAD ADMINISTRATIVA	4
UNIDAD FINANCIERA	2
TALENTO HUMANO	4
UNIDAD DE INNOVACIÓN	8
COMUNICACIÓN SOCIAL	1
SECRETARÍA	2
UNIDAD AGROPECUARIO	9
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Análisis de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la dirección provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería

DATOS INFOMATIVOS:

A. Edad

18-25	1
26-36	22
37-45	10
46-60	6
61 o más	1

B. Género

femenino	22
masculino	18

C. Grado de formación

Básica	Media	Superior	Postgrado
1	0	33	6

D. Tiempo de actividad en la institución

1 año	2 a 5 años	6 a 10 años	Más de 10 años
12	18	8	2

**Interpretación:** El rango de edad que supera la mayoría de las personas encuestadas está, entre los 26-36 y entre los 37-45 años de edad, mientras que el género se mantiene en un rango igualitario tanto hombres como mujeres, además de encontrar que el grado de formación académica de la mayoría del personal está en la educación superior y postgrado, también que el tiempo de actividad varía entre el personal encuestado dando como resultado que cada uno de los aspectos ya mencionados aportan en gran parte a los resultados de las encuestas aplicadas en la institución.

1. ¿Asiste con puntualidad a las actividades de la empresa?

**Tabla 3: PUNTUALIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	24	60 %
B: CASI SIEMPRE	14	35%
C: ALGUNAS VECES	2	5%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayoría del personal administrativo señala que siempre asisten con puntualidad, mientras que un porcentaje menor afirman que casi siempre y algunas veces, por lo tanto, se concluye que no todo el personal administrativo comparte de manera seria la puntualidad, y se recomienda mantener la puntualidad como un valor importante, para que las actividades no se dificulten para el resto del personal.

2. ¿Se siente motivado con los valores que persigue la empresa?

**Tabla 4: MOTIVACIÓN CON LOS VALORES DE LA EMPRESA**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	30	75%
NO	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayoría del personal administrativo señala que se sienten motivados con los valores que persigue la empresa, mientras que la menor parte, no se sienten motivados con los mismos, por lo tanto, se concluye que algunos de los valores aplicados en la empresa, no están acorde con el total del personal y se recomienda buscar estrategias para identificar cuáles son los valores que falta aplicar para que todos se sientan motivados.

3. ¿Participa usted de los programas de integración de la institución?

**Tabla 5: PARTICIPACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	16	40%
B: CASI SIEMPRE	16	40%
C: ALGUNAS VECES	8	20%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** la mayoría del personal administrativo señala que participa en los programas de integración que realizan, mientras que en su minoría afirman que no asisten, por lo tanto, se concluye que cierta parte del personal no siente importancia hacia la integración entre compañeros, y se recomienda tomar medidas para que todos se integren en las actividades realizadas, ya que, son importantes para mejorar las relaciones entre compañeros.

4. ¿Qué valores se rescatan más en su institución?

**Tabla 6: VALORES RESCATADOS EN LA INSTITUCIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: RESPETO	25	63%
B: AMABILIDAD	18	45%
C: HONESTIDAD	9	23%
D: PUNTUALIDAD	16	40%
E: SENCIBILIDAD	2	5%
F: GRATITUD	3	8%
G: HUMILDAD	3	8%
H: PRUDENCIA	2	5%
I: RESPONSABILIDAD	20	50%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayoría del personal administrativo señala que los valores que más se rescatan en la institución son: respeto, amabilidad, honestidad, puntualidad y responsabilidad, mientras que los siguientes no son tan acogidos por el personal de la institución: sensibilidad, gratitud, humildad y prudencia. Por lo tanto, se concluye que no todos los valores son tomados en cuenta y llevados a la práctica, y se recomienda mantener al personal informado sobre cuán importante es cada uno de ellos, y de la manera en que se deberían aplicar en el lugar de trabajo.

5. ¿Se siente usted motivado con su trabajo?

**Tabla 7: MOTIVACIÓN CON EL TRABAJO**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	8	20%
B: CASI SIEMPRE	23	58%
C: ALGUNAS VECES	9	23%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** Más de la mitad del personal administrativo señala que, siempre y casi siempre se sienten motivados con su trabajo, mientras que en su minoría señalan que solo algunas veces, por lo tanto, se concluye que no todo el personal está motivado con su respectiva labor, y se recomienda buscar estrategias para lograr que el personal trabaje de manera positiva en sus diferentes actividades y así mejorar la productividad.

6. ¿Tiene usted una buena comunicación entre compañeros en la institución?

**Tabla 8: BUENA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS EN LA INSTITUCIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	11	28%
B: CASI SIEMPRE	19	48%
C: ALGUNAS VECES	10	25%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayoría del personal administrativo señala que, siempre y casi siempre mantienen buena comunicación entre compañeros, mientras que en su minoría señala que solamente algunas veces, por lo tanto, se concluye que no todo el personal mantiene buena comunicación con el resto de sus compañeros y se recomienda buscar y aplicar estrategias de integración para mejorar la comunicación interna en la institución, debido a que es fundamental manejar una buena comunicación, para que el ambiente laboral se encuentre positivo ante cualquier situación.

7. ¿Mantiene usted buenas relaciones con el personal que conforma su institución?

**Tabla 9: BUENAS RELACIONES CON EL PERSONAL**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	15	38%
B: CASI SIEMPRE	20	50%
C: ALGUNAS VECES	5	13%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** Más de la mitad del personal administrativo señala que, mantienen buenas relaciones con el resto del personal, mientras que menos de la mitad afirman que casi siempre mantienen buenas relaciones, y en su minoría algunas veces, por lo tanto, se concluye que no todo el personal maneja relaciones positivas entre compañeros y se recomienda buscar estrategias para lograr que el personal mantenga un área de trabajo positiva entre ellos, ya que, la investigación sustenta que mientras el personal mantenga buenas relaciones laborales el éxito de la empresa será mucho mayor.

8. ¿Piensa usted que los problemas personales afectan el desempeño laboral?

**Tabla 10: PROBLEMAS PERSONALES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	5	13%
B: CASI SIEMPRE	11	28%
C: ALGUNAS VECES	21	53%
D: NUNCA	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mitad del personal administrativo considera que, los problemas personales si afectan el desempeño laboral en la institución mientras que la otra mitad afirman que solo algunas veces, por lo tanto, se concluye que los problemas personales si afectan a algunas personas en sus actividades laborales, y se recomienda buscar estrategias para que el personal se sienta preparado ante situaciones personales que puedan afectar a la empresa, y brindar talleres para que las personas sepan cómo actuar ante estos problemas y sobrellevarlos de la mejor manera.

9. ¿Ha experimentado alguna vez algún tipo de conflicto en su lugar de trabajo?

**Tabla 11: EXPERIMENTACIÓN DE ALGÚN CONFLICTO EN EL TRABAJO**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SÍ	24	60%
B: NO	16	40%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayoría del personal administrativo afirma que, si han experimentado algún tipo de conflicto en el lugar de trabajo, mientras que en su minoría aseguran que no, por lo tanto se concluye que la mayor parte de las personas si son propensas a pasar por este tipo de situación, y se recomienda mantener al personal administrativo en un buen ambiente laboral, cuidando todos los aspectos que ocasionen algún conflicto entre compañeros.

10. ¿Asume usted con responsabilidad los errores que comete en su vida cotidiana y en su lugar de trabajo?

**Tabla 12: ASUMIR CON RESPONSABILIDAD LOS ERRORES QUE SE COMETEN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	29	73%
B: CASI SIEMPRE	11	28%
C: ALGUNAS VECES	0	0%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** la mayoría del personal administrativo afirma que, asumen con responsabilidad, por lo tanto, se concluye que el personal está capacitado para asumir cualquier situación. Y además se recomienda mantener al personal de esta manera para evitar cualquier tipo de situación negativa.

11. ¿Encuentra fácilmente soluciones ante los problemas que se le presenten?

**Tabla 13: SOLUCIONES ANTE LOS PROBLEMAS**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	12	30%
B: CASI SIEMPRE	23	58%
C: ALGUNAS VECES	5	13%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayor parte del personal administrativo afirma que, siempre y casi siempre encuentran fácilmente soluciones a los problemas que les presenten, mientras que en su minoría aseguran que solamente algunas veces, por lo tanto se concluye que, un porcentaje pequeño del personal administrativo no está suficientemente capacitado para poder sobrellevar situaciones que requieran de soluciones inmediatas, y por ende se recomienda buscar estrategias de manejo de problemas laborales, para que puedan encontrar la manera más efectiva de actuar ante una posible situación.

12. ¿Le gusta a usted compartir su éxito?

**Tabla 14: COMPARTIR EL ÉXITO**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	16	40%
B: CASI SIEMPRE	15	38%
C: ALGUNAS VECES	9	23%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayor parte del personal administrativo afirma que, siempre y casi siempre les gusta compartir su éxito, mientras que en su minoría asegura que solo algunas veces, por lo tanto, se concluye que, no todo el personal de la institución se siente cómodo compartiendo sus logros y éxitos, deduciendo que pueden ser personas que prefieren mantener un margen de amistad un poco cerrado, y se recomienda buscar estrategias de integración para conocer cuáles serían los motivos por los que prefieran mantener cierta distancia del resto.

13. ¿Comparte sus cosas con quién?

**Tabla 15: COMPARTIR COSAS PERSONALES**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: LAS NECESITE	20	50%
B: CASI NADIE	4	10%
C: AMIGOS SOLAMENTE	9	23%
D: PERSONAS VINCULADAS	7	18%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mitad del personal administrativo afirma que, comparte sus cosas con quien las necesite, mientras que menos de la mitad afirma que, comparten solo con amigos y personas vinculadas, y en su minoría casi con nadie, por lo tanto, se concluye que no todas las personas son humanitarias y prefieren mantenerse en su círculo de amistades y conocidos solamente. Y se recomienda buscar estrategias para relacionar a todo el personal y aumentar el compañerismo en la institución.

14. ¿Cuándo aplica alguna idea innovadora prefiere qué?

**Tabla 16: PREFERENCIAS EN APLICACIÓN DE IDEAS INNOVADORAS**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SE APLIQUE TAL CUAL	5	13%
B: SE SUGIERA ALGUN CAMBIO	13	33%
C: ALGUIEN TE AYUDE A MEJORARLA	22	55%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La minoría del personal administrativo afirma que, cuando aplican alguna idea innovadora prefieren que se la aplique tal cual, mientras que la mayor parte del personal aseguran que, ellos prefieren que alguien sugiera algún cambio o también se ayude a mejorarla, por lo tanto, se concluye que mientras la mayor parte del personal tiene buena aceptación en recibir ideas nuevas por sobre las de ellas, la menor parte no se siente cómoda aceptando ideas de otras personas, y se recomienda mantener las buenas relaciones, el compañerismo y el trabajo en equipo en la empresa.

15. ¿Siente empatía hacia las demás personas de su trabajo?

**Tabla 17: EMPATÍA HACIA LOS DEMÁS**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: NADA	4	10%
B: UN POCO	21	53%
C: MUCHO	15	38%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** En la mayor parte del personal administrativo existen dos grupos, uno afirma que sienten mucha empatía hacia las demás personas, mientras el otro asegura que solo un poco, además la menor parte del personal afirman que, que no sienten empatía hacia los demás, por lo tanto, se concluye que no todo el personal pone en práctica el valor de la empatía y se recomienda que casi la mayor parte del personal necesita practicar más el valor de la empatía conocer más a fondo lo que es estar en el lugar del compañero cuando se presente algún problema, para de esta manera fortalecer los lazos en el trabajo y solucionar dificultades en equipo.

16. ¿Cuándo una persona le pide ayuda en algo, se la brinda sin problema?

**Tabla 18: BRINDAR AYUDA SIN PROBLEMA**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SIEMPRE	25	63%
B: CASI SEMPRES	12	30%
C: ALGUNAS VECES	3	8%
D: NUNCA	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayor parte del personal administrativo asegura que, siempre brinda ayuda a las personas que necesiten de ella, mientras que en su minoría la brindan casi siempre y algunas veces, por lo tanto, se concluye que existe un grupo pequeño de personas en la institución que no brindan ayuda a los demás y se recomienda, incentivar al personal para mejorar las relaciones para con el resto, ya que, así lograrán dar una buena imagen institucional tanto interna como externa.

17. ¿Cree que el trabajo se realiza mejor en equipo o de manera individual?

**Tabla 19: TRABAJO EN EQUIPO O INDIVIDUAL**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: EN EQUIPO	23	58%
B: DE MANERA INDIVIDUAL	17	43%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayoría del personal administrativo afirma que, prefieren realizar el trabajo en equipo mientras que la menor parte de los mismos asegura que prefieren realizarlo de manera individual, por lo tanto, se concluye que existe una parte del personal administrativo que aseguran que el trabajo individual es más productivo que el trabajo en equipo, y se recomienda buscar estrategias para lograr diferenciar como el trabajo en equipo es más fructuoso y siempre se obtendrá mejores resultados de ello. (Pascual, 2006) Afirma que La comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden trabajar juntos para alcanzar una meta. De manera más concreta, en los grupos se establecen acuerdo de relación mutuamente conveniente para coordinar los esfuerzos hacia objetivos comunes.

18. ¿Si por algún motivo debe abandonar alguna tarea que está ejecutando, le encarga a otra persona esa actividad, o espera a volver para terminarla usted mismo?

**Tabla 20: ABANDONO DE TAREAS EN LA INSTITUCIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: SE LA DEJA A OTRA PERSONA	22	55%
B: REGRESA A TERMINARLA	18	45%
TOTAL	40	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayor parte del personal administrativo asegura que, cuando están realizando cierta actividad en la empresa prefieren dejársela a otra persona, mientras que la menor parte asegura que prefieren esperar para terminarla, por lo tanto, se concluye que hay una cantidad casi igual en ambos aspectos, y se recomienda crear estrategias para que, el personal mejore las relaciones interpersonales en la institución, y conozca la manera correcta de actuar de manera correcta ante una situación igual a la mencionada.

19. ¿Escoja que técnicas de comunicación interna se aplican más en su institución?

**Tabla 21: APLICACIÓN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: OFICIO	13	33%
B: MEMORANDO	26	65%
C: BOLETÍN INTERNO	4	10%
D: CIRCULAR	6	15%
E: CONVOCATORIA	3	8%
F: ACTAS	1	3%
G: CARTA COMERCIAL	1	3%
H: CORREO ELECTRÓNICO	22	55%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** La mayor parte del personal afirma que, las técnicas de comunicación interna que más se aplican en la institución son: oficio, memorando y correo electrónico, mientras que en su minoría afirma que las siguientes no son utilizadas tan frecuentemente: boletín interno, circular, convocatoria, actas y carta comercial, por lo tanto se concluye que, entre las variadas técnicas de comunicación interna que existen, la institución solo algunas pero no las necesarias, y se recomienda aplicar todos los tipos de comunicación interna existentes en la actualidad, para que sepan en qué momento se debe aplicar.

20. ¿Qué técnicas de comunicación interna le resultan más importantes aplicarlas en su institución?

**Tabla 22: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA MÁS IMPORTANTES**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A: OFICIO	10	25%
B: MEMORANDO	15	38%
C: BOLETÍN INTERNO	3	8%
D: CIRCULAR	9	23%
E: CONVOCATORIA	10	25%
F: ACTAS	0	0%
G: CARTA COMERCIAL	0	0%
H: CORREO ELECTRÓNICO	21	53%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**Interpretación:** El personal administrativo de la institución afirma que, las técnicas de comunicación interna que más utilizan son: oficio, memorando, circular, convocatoria y correo electrónico, mientras que las siguientes no son muy utilizadas: boletín interno, actas y carta comercial, por lo tanto, se concluye que no todas las técnicas de comunicación son utilizadas como se debería en la empresa y se recomienda dar la importancia necesaria de cada una de ellas, en el ámbito laboral para mejorar la comunicación interna.

### **3.2 Análisis sobre las entrevistas dirigidas al director provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, y a la persona encargada de la atención al usuario en la institución.**

Las entrevistas están dirigidas hacia el director provincial del ministerio de agricultura y ganadería y al técnico en ventanilla (atención al usuario) con el fin se conocer puntos de vista en base al tema investigado y obtener información verídica sobre el mismo.

OBJETIVO: Diagnosticar como influye las estrategias de comunicación interna y las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo.

### **ENTREVISTA A EXPERTOS Y / O DIRECTIVOS**

NOMBRE: Diego Pereira

CARGO: Director Provincial del Ministerio de Agricultura

FUNCIÓN: Desarrollar el proceso estratégico institucional y la gestión técnica

1. ¿Cree usted que es importante crear nuevas estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en la institución? ¿Por qué?

Si es importante desarrollar nuevas estrategias de comunicación en el tema de comunicación y desarrollo interpersonal, con el propósito de que este accionar, permita una mejor relación de quienes hacen parte un trabajo y más aun de una institución donde se tiene muchas personas que puedan llevar a cabo un proceso organizativo institucional y que permita la construcción de buenas actitudes.

2. ¿Para mantener un buen clima laboral en la institución se deben guiar en algún manual de mejora o acuden a la experiencia y la costumbre?

Es necesario tener un manual de clima laboral, y si, con este tipo de manual les permite a todos que son parte de la institución tener las reglas claras donde debe fortalecerse el clima laboral.

3. ¿En qué medida cree usted aporta la buena comunicación interna en la mejora de las relaciones interpersonales en el personal administrativo?

La comunicación asertiva es la más importante en este proceso, es decir, en donde pueda haber momentos de tolerancia, para ciertas actitudes que tenemos entre las personas y aquello permita confianza en la actuación del grupo de personas en el que se encuentren, también la información continua de actividades y acciones en donde termina la gestión de grupo y empieza la de otro, es importante que en estos límites pueda haber flexibilidad de parte y parte para que se genere un mejor proceso comunicacional y también una mejor gestión institucional.

4. De acuerdo a su criterio, ¿Considera usted que es importante tener personal con buena actitud, sin problemas personales en la institución?

Por su puesto, todo el personal debería tener una buena actitud, sin embargo, los seres humanos somos uno solo y no podemos dejar que las situaciones emocionales de los problemas que ahí se pueden dejar a un lado. Es importante trabajar en el tema de inteligencia emocional que permita desarrollar un trabajo eficiente en este sentido.

Si es muy importante la actitud del personal, así como antes lo mencione tiene que haber una buena actitud para trabajar como equipo.

5. ¿Cree usted que es necesario/importante implementar un Manual de estrategias para la mejora de relaciones interpersonales y comunicación interna en la institución?

Por su puesto, es muy importante y anteriormente se detalló explicado el porqué.

Si, sería una buena idea crear un buen manual para las estrategias de comunicación y relación interpersonal.

6. ¿Qué tipo de comunicación interna cree usted que ha sido más efectiva para la mejora de las actividades en la institución? ¿Cuáles son las técnicas que más aplican?

Comunicación interna es la que podemos llevar, orientarnos a tratar los problemas que existen en las unidades de trabajo, hacer un grupo con los involucrados sentarse y resolver en forma participaba, la comunicación interna es ser participativos con los actores involucrados

para resolver el problema que se desarrolla esa pues sería la técnica que estamos aplicando institucionalmente y para aspectos más serios un análisis primero del problema y luego un consejo de grupo de personas para poder entender y definir la solución a ese problema. La comunicación más efectiva es la comunicación directa, y no tenemos técnicas de aplicación en la institución, solo se maneja el tema de hablar entre compañeros.

NOMBRE: Mónica Elizabeth Mora Vásquez

CARGO: Técnico en ventanilla

FUNCIÓN: Atención al usuario

1. ¿Cree usted que es importante crear nuevas estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en la institución? ¿Por qué?

Si sería muy importante crear nuevas estrategias, porque así el personal se manejaría mejor para tener un buen ambiente laboral.

2. ¿Para mantener un buen clima laboral en la institución se deben guiar en algún manual de mejora o acuden a la experiencia y la costumbre?

De acuerdo a la experiencia que yo tengo aquí, todos acudimos a la experiencia propia más no, a un manual.

3. ¿En qué medida cree usted aporta la buena comunicación interna en la mejora de las relaciones interpersonales en el personal administrativo?

En una medida muy alta, ya que si usted tiene conflictos no se trabaja de buena manera y se presentan los problemas.

4. De acuerdo a su criterio, ¿Considera usted que es importante tener personal con buena actitud, sin problemas personales en la institución?

Si es muy importante la actitud del personal, así como antes lo mencione tiene que haber una buena actitud para trabajar como equipo.

5. ¿Cree usted que es necesario importante implementar un Manual de estrategias para la mejora de relaciones interpersonales y comunicación interna en la institución?

Si, sería una buena idea crear un buen manual para las estrategias de comunicación y relación interpersonal.

6. ¿Qué tipo de comunicación interna cree usted que ha sido más efectiva para la mejora de las actividades en la institución? ¿Cuáles son las técnicas que más aplican?

La comunicación más efectiva es la comunicación directa, y no tenemos técnicas de aplicación en la institución, solo se maneja el tema de hablar entre compañeros.

**Tabla 23: BANCO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA**

VARIABLE	PERSPECTIVAS POSITIVAS	PERSPECTIVAS NEGATIVAS	PORCENTAJE
PREGUNTA 1	2		17%
PREGUNTA 2	2		17%
PREGUNTA 3	2		17%
PREGUNTA 4	2		17%
PREGUNTA 5	2		17%
PREGUNTA 6	1	1	17%
TOTAL	11	1	100%

Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

INTERPRETACION: Mediante las entrevistas realizadas a los directivos de La Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, se logró conocer las diferentes opiniones en base a la investigación realizada, y además sobre lo importante que ellos creen que es la creación de un manual de mejora para las estrategias de relaciones interpersonales y comunicación interna en la institución.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

“Manual de estrategias para mejorar la comunicación interna y las relaciones interpersonales en la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería”

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Este manual se realizó con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación interna del personal administrativo de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, ya que, si no existen buenas relaciones interpersonales entre compañeros puede llegar a existir dificultades en el desempeño laboral y por ende institucional. Además, también si no existe una buena comunicación interna, la institución se puede llegar a ver facetada, ya que, esto puede llevar a una mala imagen institucional. El personal administrativo es el pilar fundamental de una institución y depende del trabajo que los mismos realicen para que la institución sobresalga o decaiga. Al ser las relaciones entre compañeros y la mala comunicación interna, aspectos importantes por los que surgen los problemas en una institución. El personal administrativo al llevar malas relaciones interpersonales con sus compañeros y manejar una comunicación interna deficiente, provocaban malos aspectos negativos, mismos que generaban una imagen negativa de la institución, pues el personal al no saber sobrellevar malos entendidos, discusiones, problemas personales cotidianos y malas actitudes entre compañeros de trabajo, se creaba un ambiente pésimo para laborar y consecuencia de esto la institución brindaba mala atención a los usuarios, y las diferentes labores eran realizadas de manera ineficiente e ineficaz, así pues de esta manera, otra consecuencia de llevar malas relaciones con los compañeros de trabajo es que se maneja es una mala comunicación entre personal, al momento de realizar actividades

importantes para el establecimiento, se puede notar la mala actitud entre compañeros, al no querer colaborar entre ellos y limitarse a realizar las actividades respectivas de cada uno. Pues no se debería de trabajar de esta manera sino mostrar una actitud positiva y con la predisposición de colaborar en todo lo que las autoridades respectivas necesiten, ahí se ve la calidad de personal de trabajo y como se maneja el trabajo en equipo, mismo que al saber llevarlo de manera eficiente se logra obtener resultados positivos para el desarrollo de la institución.

### **4.3 FUNDAMENTACIÓN**

En una institución, empresa u organización sea cual sea la índole que desempeñan es muy importante manejar buenas relaciones interpersonales, ya sea entre compañeros, entre funcionarios y personal administrativo, entre usuarios y personal administrativo entre usuarios y funcionarios, pues todos ellos son parte importante de la institución y al manejar buenas relaciones se logrará obtener resultados positivos en el desarrollo institucional como mejorar la calidad de atención al usuario, manejar posibles conflictos de una manera asertiva y participativa, llegar a solucionar problemas de manera organizada y trabajando en equipo, aplicar valores instituciones que logren la mejora de las diferentes labores en los diferentes departamentos de la institución, y sobre todo saber ser personas para lograr ser buenos profesionales. Además, la comunicación interna es otro aspecto de suma importancia a en la institución pues, si no existe una buena comunicación, la planificación institucional decaerá, si las personas trabajan conjuntamente entre funcionarios, personal administrativo y usuarios todo será mucho mejor, y todo en base a una buena comunicación, si las personas no saben comunicarse no se logrará llegar a ningún acuerdo, no se logrará solucionar posibles conflictos, y se generarán problemas que en algunos casos pueden llegar a ser más graves que otros. La comunicación es la parte esencial para que la institución se desarrolle

favorablemente, mantener al personal al margen de todo lo que sucede en la empresa es muy importante, lograr que todo el personal se sienta parte de la institución, lograr a hacer sentir que cada persona es una parte fundamental de la empresa es primordial y todo esto se debe gracias a una buena comunicación interna. Es por esto que la investigación realizada recopila cada detalle de cuán importante es mantener buenas relaciones interpersonales y una comunicación interna efectiva y productiva en la institución. Y por ende la importancia de la creación e implementación de un manual para mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación interna en la institución, en el mismo que se detallará a continuación, estrategias para mantener un buen clima laboral, como mejorar las relaciones personales internas, como manejar conflictos institucionales, la importancia de llevar una buena comunicación interna, entre otros.

#### **4.4 OBJETIVOS**

##### **4.4.1 General**

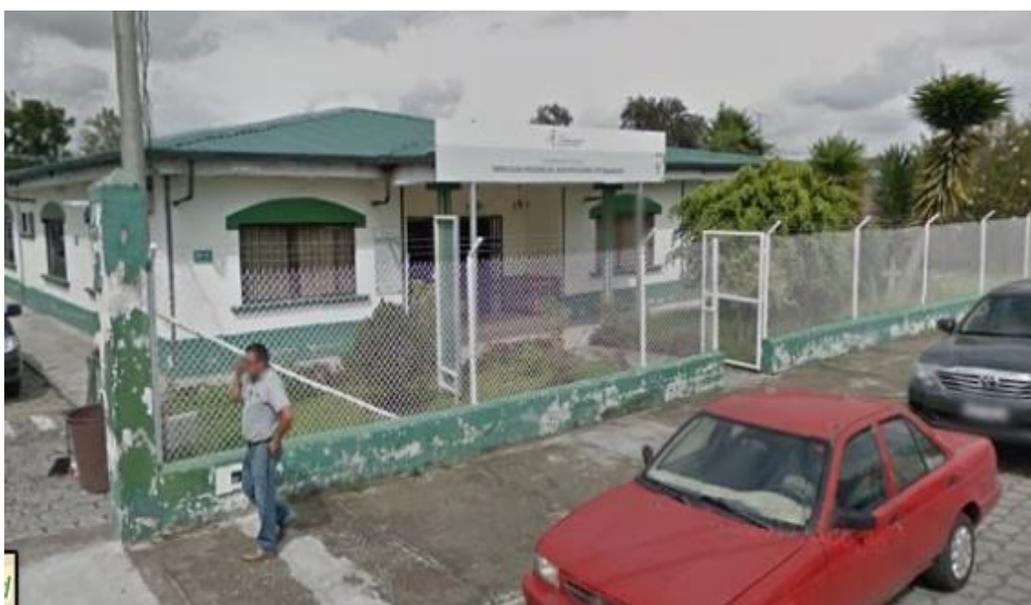
Crear un manual de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y comunicación interna dirigido al personal que forma parte de la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

##### **4.4.2 Específicos**

- Crear un manual estrategias para mejorar la comunicación interna y las relaciones interpersonales que el personal administrativo de la Dirección provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, pueda implementar para mejorar el clima laboral.
- Implementar estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación interna en la institución con el fin de mejorar la productividad laboral.
- Socializar la propuesta realizada, en la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

#### 4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Este manual se aplicará en la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, la misma que se encuentra ubicada en el sector Ibarra Imbabura, Av. Guallupe s/n Olimpia Gudiño Sector el Ejido.



#### **4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

En este manual se desarrollará las siguientes actividades: importancia de la comunicación interna en la institución, relaciones humanas en la institución, relaciones interpersonales, personalidad, carácter y temperamento, manejo de relaciones interpersonales en el trabajo, manejo de conflictos en la institución, trabajo en equipo, aplicación de valores institucionales, a continuación, se proponen las siguientes estrategias.

**“MANUAL DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA DEL MINISTERIO DE  
AGRICULTURA Y GANADERÍA”**



**ELABORADO POR: LAURA CAMPUÉS**

**2018**

## **LA COMUNICACIÓN**

La comunicación es la forma que los seres humanos usan para relacionarse unos con otros, emitiendo y recibiendo mensajes, ya sean estos verbales, escritos o también corporales según la ocasión que se presente.

### **LA COMUNICACIÓN EN LAS INSTITUCIONES**

Es fundamental mantener una buena comunicación en las instituciones, ya que, de ello depende como se manejen los diferentes aspectos que se presenten, en las organizaciones se trabaja con diferentes tipos de comunicación, las mismas que tienen una gran importancia, según el fin que desarrolla cada una de ellas, a continuación, les presentamos los diferentes tipos de comunicación y como aplicarlas en la institución:

**LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** Se produce desde los más altos mandos hacia sus subordinados.

**OBJETIVO:** Mejorar la comunicación descendente en la institución mediante estrategias muy puntuales que ayudaran a mejorar el clima de trabajo y también el desenvolvimiento en las actividades que se realizan en la institución con un resultado positivo para la misma.

#### **ESTRATEGIAS:**

1. Mantener un tono de voz que denote amabilidad y seguridad.
2. Demostrar preocupación hacia las actividades que realizan sus subordinados.
3. Si se va a tratar alguna situación negativa buscar una solución, manteniendo un ambiente positivo evitando enojos y autoritarismo.
4. Felicitar a los subordinados, sobre actividades con resultados positivos realizadas en la institución.

5. Agradecer y reconocer la entrega hacia el trabajo realizado diariamente.
6. Si existe algún problema, tratar de investigar personalmente primero lo que haya sucedido.
7. Emitir opiniones en lugar de imponer reglas
8. Mostrarse como una persona en la que puede confiar.

**GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** La comunicación descendente es muy importante en la institución, ya que, si existe una buena comunicación desde las autoridades hacia sus empleados se mejorará las actividades en la institución y será más fácil lograr desarrollar las actividades según las autoridades de la institución dispongan.

**LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE:** Se produce desde los subordinados hacia sus autoridades.

**OBJETIVO:** Mejorar la comunicación ascendente creando estrategias de desarrollo para mejorar el ambiente laboral en la institución.

**ESTRATEGIAS:**

1. Pedir la autorización correspondiente para dirigirse a la autoridad respectiva.
2. Mantener un tono de voz que denote seguridad.
3. Emitir las ideas claras y precisas hacia la persona que se dirige.
4. Solicitar de manera respetuosa lo que se desee llevar a cabo si fuera el caso.
5. Informar sobre actividades de la institución de manera concreta.
6. Mantener la iniciativa y el liderazgo ante alguna actividad de la cual se desee tener la aprobación correspondiente.
7. Agradecer por el tiempo y la atención prestada.

**GRÀFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** La comunicación ascendente es muy importante en la institución, porque, si se mantiene una buena comunicación, las actividades lograrán ser más amenas por que existirá más confianza en el equipo de trabajo.

**LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL:** Es aquella que se produce entre el personal administrativo de los diferentes departamentos de la institución.

**OBJETIVO:** Mejorar la comunicación horizontal en la institución, creando estrategias que mejoren el clima laboral entre departamentos para evitar cualquier circunstancia negativa.

**ESTRATEGIAS:**

1. Mantener un dialogo participativo entre los departamentos correspondientes.
2. Realizar las intervenciones necesarias con el fin de mejorar el clima laboral.
3. No emitir comentarios negativos.
4. Ser positivos ante las circunstancias.
5. Emitir ideas que ayuden a la mejora de las actividades departamentales.
6. Dar la misma importancia a todos los departamentos.
7. Coordinar las actividades respectivas de cada departamento.
8. Manejar un dialogo con un tono de voz que denote gratitud y compromiso.

**GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** La comunicación horizontal es muy importante en la institución, ya que, de ella depende que las actividades departamentales se desarrollen de manera colaborativa y trabajando siempre en equipo.

**LA COMUNICACIÓN DIAGONAL:** Es aquella que se produce entre todos quienes forman parte de la institución.

**OBJETIVO:** Mejorar la comunicación diagonal creando estrategias que permitan realizar un trabajo satisfactorio en conjunto con todos quienes forman parte de la institución.

**ESTRATEGIAS:**

1. Mantener la participación de todos quienes forman parte de la institución.
2. Dejar a un lado los cargos para enfocarse y trabajar mejor en equipo.
3. Ser participativos y mostrar colaboración en cada aspecto que se proponga.
4. Emitir ideas que sean útiles para el desarrollo de la institución.
5. Emitir ideas innovadoras sin temor al qué dirán.
6. Sugerir y seleccionar las ideas que estén más acorde a las necesidades de la institución.
7. Ser gratos con la intervención de todos quienes aportaron con dichas ideas.

**GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** La comunicación diagonal es muy importante, ya que, de ella depende el desarrollo de la empresa, pues se debe trabajar en equipo para lograr las metas y objetivos que la institución se propone.

## COMUNICACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO

Es muy importante manejar una buena comunicación grupal, ya que, de ello depende el desenvolvimiento de la institución.

**OBJETIVO:** Manejar estrategias de comunicación grupal para mejorar la calidad de las actividades realizadas en la institución y llevar un desarrollo positivo de la misma.

### **ESTRATEGIAS:**

1. Manejar un dialogo claro y directo.
2. Mantener un tono de vos moderado, es decir, evitar los gritos y también evitar hablar muy bajito
3. Evitar risas inapropiadas.
4. Mantener contacto visual con la persona que está expresándose, ya que, eso denota respeto
5. Emitir ideas positivas.
6. Escuchar antes de hablar.
7. Ser participativos todo el tiempo.
8. No guardarse ideas, expresarlas sin temor.
9. Complementar las ideas de los demás si fuera necesario.

**GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** La comunicación en los grupos de trabajo es muy importante, pues, de ella depende que las actividades en la empresa sean realizadas de forma participativa y obteniendo resultados positivos para la institución.

### **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Las técnicas comunicación interna aplicadas en las instituciones son muy importantes ya que de esta manera se puede manejar una comunicación más segura y efectiva

**OBJETIVO:** Crear estrategias para que el personal conozca nuevas técnicas de comunicación interna existentes y las sepan aplicar y aprovechar de la mejor manera.

**ESTRATEGIA:**

1. Crear manuales diferentes para detallar, políticas de la institución, normas de seguridad y valores institucionales.
2. Manejar un manual en el cual se detalle cada valor existente y como ayudaría a la persona a aplicarlo en el ámbito laboral.
3. Manejar asambleas informativas, sobre el desempeño laboral y sobre el desarrollo de la empresa.
4. Utilizar revistas internas en las cuales se informe sobre las actividades realizadas en la institución.
5. Manejar un buzón de quejas en el cual se tome en cuenta cada inquietud, y se pueda buscar una solución apropiada.
6. Crear grupos de whatsapp, para facilitar la información y también para enviar mensajes formales e informales sobre actividades de la institución.
7. Manejar el correo electrónico, para el uso de información más formal y personal.
8. Utilizar videoconferencias, para temas importantes de llevar cuando no sea posible la presencia de la autoridad.
9. No dejar a un lado las técnicas ya usadas en la institución, como oficios, convocatorias, memorandos y demás, dado que, cada una tiene su importancia respectiva en la institución.

**GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** Es importante aplicar las técnicas de comunicación ya mencionadas, pues, de esta manera permiten que las relaciones y las actividades de la institución mejoren y se logre resultados positivos con cada una de ellas.

## **LAS RELACIONES HUMANAS**

Es saber ser y actuar de manera educada, poniendo en práctica valores en nuestra vida diaria, se debe saber ser una buena persona, y el resto llegara fácilmente, pero siempre cuando se mantenga “buenas relaciones humanas”.

**OBJETIVO:** Crear estrategias que permitan mejorar las relaciones humanas de quienes forman parte de la institución, para de esta manera mejorar el clima laboral y obtener resultados positivos de las actividades que cada persona desempeña diariamente.

**ESTRATEGIA:**

1. Respetar siempre a las personas que están alrededor.
2. Mostrar comprensión ante las circunstancias que se presenten diariamente.
3. Ser una persona amable con el resto de personas, ya sean o no de su círculo social.
4. Dejar las vanidades a un lado.
5. Ser una persona humilde.
6. No presumir las cosas, logros, familia u otros.
7. No hablar mal de las personas.
8. Evitar críticas y comentarios destructivos, nunca se sabe si en un momento le tocará estar en el lugar de la otra persona.
9. Mostrar una buena actitud hacia el resto.
10. Interactuar con todos por igual.
11. Dejar los favoritismos de personas a un lado.
12. Mantener una actitud positiva.
13. Mostrarse como una persona dinámica y confiable.
14. No dejar que las circunstancias negativas perjudiquen el estado de ánimo.
15. Aprender a ser una buena persona, antes de ser amigo, hijo, padre, empleado o demás

## GRÁFICO:



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** Las relaciones humanas son muy importantes en la institución, de ello depende como se trabaje con el resto, pues, se debe aprender a ser una buena persona primero, para llegar a ser un buen empleado.

## LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Son aquellas que se manejan entre dos o más personas, es la interacción diaria de los seres humanos, ya sea en el trabajo, en la escuela, en el hogar u otros.

**OBJETIVO:** Crear estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales con el resto de compañeros, para así crear un ambiente de trabajo ameno y fructuoso en la institución.

## **ESTRATEGIAS:**

1. Mostrar satisfacción hacia el trabajo que realizan los demás.
2. Mostrar interés por los objetivos ajenos.
3. Ser cortés ante cualquier situación.
4. Tomarse tiempo para conocer a sus compañeros.
5. Ser solidario con quien lo necesita y no solamente con los amigos.
6. Mostrar empatía hacia los demás.
7. Emitir ideas constructivas.
8. Recibir de manera positivas las ideas constructivas.
9. Siempre manejar expresiones como: por favor y gracias.
10. Interactuar con todo el personal ya sean de diferentes áreas o departamentos.
11. Disfrutar al máximo el desempeño laboral en la institución.

## **GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** Las relaciones interpersonales en la institución son un pilar fundamental, ya que, de ello depende como se manejen las actividades de trabajo en equipo, pues si existen buenas relaciones interpersonales entre compañeros, la comunicación será mucho más fácil y efectiva, y como consecuencia se obtendrá resultados positivos.

### **MANEJO DE CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN**

Los conflictos en la institución se producen por la falta de comunicación y por los desacuerdos que existen entre compañeros de trabajo.

**OBJETIVO:** Crear estrategias que permitan mejorar la actitud de las personas y el clima laboral, para evitar desacuerdos y aspectos negativos que perjudiquen el desarrollo de las actividades en la institución.

#### **ESTRATEGIAS:**

1. Respetar siempre las opiniones ajenas.
2. Mantener una actitud positiva ante cualquier situación.
3. Evitar emitir comentarios negativos.
4. Dejar las competencias laborales a un lado.
5. Mostrar seriedad ante las actividades de la institución.
6. No dejarse influenciar por personas negativas y problemáticas.
7. No criticar el trabajo que realizan los demás.
8. Permitir un espacio de participación a todos quienes deseen intervenir.
9. Mostrar cooperación ante las actividades.
10. Buscar soluciones en la cual nadie se vea afectado.

**GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** El manejo de conflictos en la institución es muy importante, porque, de esta manera se logrará que las actividades de la institución sean realizadas positivamente y el personal se sentirá motivado para realizar el trabajo correspondiente.

## **EL TRABAJO EN EQUIPO**

Es imprescindible manejar un buen trabajo en equipo en la institución, ya que, de ellos depende que las actividades sean realizadas de la manera más productiva y creando un ambiente de trabajo solidario y conjunto.

**OBJETIVO:** Crear estrategias que permitan mantener un trabajo en equipo colaborativo, organizado, en el cual todos trabajen de manera coordinada, cooperen y muestren interés sobre el desempeño de la institución.

### **ESTRATEGIAS:**

1. Elegir una persona que tenga iniciativa y compromiso que trabaje como el líder del equipo.
2. Complementa las ideas de los demás.
3. Coordinar las actividades respectivamente según la ocasión que se presente.
4. Mantener una comunicación eficiente.
5. Demostrar confianza hacia todos quienes integran el equipo de trabajo.
6. Comprometerse con las actividades a realizarse.
7. Respetar las ideas ajenas.
8. No mostrarse sumiso ante los demás.
9. Defender nuestras ideas.
10. Dejar las distracciones a un lado, como temas pendientes, y celulares.
11. Manejar comentarios como: buen trabajo, buena idea, que bien lo hacemos.
12. Mantener al equipo motivado y seguro.

## GRÁFICO:



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** El trabajo en equipo es imprescindible, ya que, si se maneja un trabajo en equipo en cual todos participan todos colaboran y todos se interesan, se obtendrán resultados fructuosos lo que permitirá el éxito de la institución.

## LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La buena comunicación es indispensable para manejar buenas relaciones interpersonales, si se maneja una comunicación efectiva, las relaciones mejoraran y por ende las actividades realizadas en la institución.

**OBJETIVO:** Crear estrategias que permitan mejorar la comunicación en las relaciones interpersonales de la institución, para mejorar el ambiente laboral, tomando las mejores decisiones que aporten al desarrollo de la institución evitando posibles conflictos y tomando las decisiones correctas.

### **ESTRATEGIAS:**

1. Utilizar gestos y palabras apropiados según la ocasión.
2. Si las ideas positivas pueden ser emitidas caso contrario es mejor no decirlas.
3. Coordinar los esfuerzos necesarios para mejorar en la institución.
4. Evitar discusiones o riñas inapropiadas dentro de la institución.
5. Demostrar importancia hacia las actividades que los demás realizan.
6. Emitir comentarios positivos.
7. Dar importancia hacia lo que demás expresan o realizan.
8. Dejar a un lado el nivel social en el que encuentren.
9. Dejar a un lado temas como religión, política y economía.
10. Los temas familiares se quedan en casa.
11. Mostrar empatía hacia los miembros de la institución.
12. Ayudar sin esperar nada a cambio.
13. Mostrarse siempre atento y colaborativo ante cualquier situación.

**GRÁFICO:**



Fuente: personal administrativo  
Elaborado: Laura Campués

**CONCLUSIÓN:** La comunicación en las relaciones interpersonales es imprescindible en el desarrollo de las actividades de la institución, si se maneja una buena comunicación en las relaciones interpersonales, el ambiente laboral es positivo y por ende las actividades serán realizadas de forma eficaz.

#### **4.7 IMPACTOS ESPERADOS**

Con la investigación sobre la importancia de las relaciones interpersonales y la comunicación interna se lograrán los siguientes impactos:

- Mejorar el clima laboral en la institución, el personal administrativo trabajará en un ambiente positivo, colaborativo que permitirá mantener una buena comunicación interna y manejar buenas relaciones interpersonales con los compañeros, y así se logrará mejorar el ambiente de trabajo en la institución y por ende se realizarán las actividades de la mejor manera.
- Optimizar la calidad de servicio al usuario, pues, el usuario es quien percibe el ambiente laboral, en la manera de ser tratado. El usuario es una parte importante de la institución, es el quien percibe como se mantiene el clima laboral en la institución y además puede llegar a ser el principal perjudicado si se detecta problemas interpersonales en la institución.
- Mejorar la imagen institucional, puesto que, todas las actividades que se realicen emanarán positivismo, compañerismo, colaboración y todo esto permitirá que la institución logre verse interna y externamente como una buena institución, que se desarrolla conjuntamente con sus colaboradores, como un buen equipo de trabajo.

## CONCLUSIONES:

- Se identificó las necesidades de relacionamiento interno en la organización, identificando que, las relaciones internas contribuyen al mejoramiento de la imagen institucional, la atención al usuario y al desempeño exitoso de las actividades realizadas en la institución.
- Con base en la investigación aplicada, se logró conocer el problema de mala aplicación de estrategias de comunicación interna y relaciones interpersonales, y así se buscó la propuesta de un manual para de mejorar dichos aspectos.
- Se identificó los valores que el personal administrativo de la institución no pone en práctica, los mismos que al no ser aplicados crean aspectos negativos para el desenvolvimiento de la institución.
- Se creó una propuesta alternativa para mejorar la comunicación interna y las relaciones interpersonales en la institución, mismas que pueden ayudar en el manejo de posibles conflictos.
- Se aplicó la creación de nuevas estrategias de comunicación interna y de relaciones interpersonales en la institución.
- Se conoció los problemas principales del personal al momento de enfrentar conflictos entre compañeros los mismos que se basan en una mala comunicación, mala implementación de valores personales, mala actitud, entre otros.
- Se planteó al personal administrativo las consecuencias que trae el no aplicar las estrategias de comunicación interna en el trabajo y de cómo influyen las relaciones interpersonales en la institución.
- Se detalló estrategias para la aplicación de nuevas técnicas de comunicación interna, y como cada una de ellas aporta en la mejora de la institución.

## **RECOMENDACIONES:**

- Mantener relaciones positivas entre todos quienes forman parte de la institución para que su desempeño laboral sea fructuoso.
- Conocer más sobre las estrategias de comunicación y relaciones interpersonales posibles, para aplicarlas en la institución con el fin de mejorar en todos los aspectos necesarios.
- Implementar más valores institucionales para mejorar las relaciones interpersonales entre el personal administrativo.
- Conocer los aspectos que pueden influir en posibles conflictos para de esta manera poder sobrellevarlos de manera profesional.
- Investigar a profundidad sobre los aspectos que provocan las malas relaciones interpersonales y cómo se podrían manejar dentro de una institución.
- Mantener una buena comunicación y una actitud positiva en el trabajo, para evitar problemas y situaciones negativas que puedan afectar en las labores de la institución.
- Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima laboral y las relaciones con los compañeros.
- Poner en práctica las estrategias detalladas en el manual de estrategias para mejorar la comunicación interna y las relaciones interpersonales, con el fin de obtener aspectos positivos, como un buen clima laboral, buena atención al cliente y una buena imagen institucional.

## SECCIÓN DE REFERENCIAS

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Autonomía: quiere decir “norma”, esto nos indica que la autonomía es la capacidad que tiene una persona o entidad de establecer sus propias normas y regirse por ellas.
- Autónomo: Que trabaja por su cuenta, que no es asalariado de una determinada empresa.
- Cognición: Capacidad del ser humano para conocer por medio de la percepción y los órganos del cerebro.
- Cognoscitivo: Que sirve para conocer.
- Corporación: Organismo oficial constituido por un conjunto de personas que se reúnen para decidir asuntos científicos, económicos, etc., de interés general.
- Contexto: Conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender correctamente.
- Déficit: Cantidad que falta a los ingresos para que se equilibren con los gastos.
- Hostilidad: Actitud de enemistad o antipatía hacia una o más personas.
- Interacción Humana Es el estudio de la conducta de los grupos humanos científicos sociales estudian esta conducta limitándose en ciertos segmentos como el hombre económico, el hombre religioso, entre otros, solo se fundamenta en la interacción de la sociedad.
- Innato: Que no es aprendido y pertenece a la naturaleza de un ser desde su origen o nacimiento.
- Intencionalidad: Carácter intencionado o deliberado con que se realiza una cosa.
- Relaciones interpersonales. Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas.

- Repercusiones: Influencia de determinada cosa en un asunto o efecto que causa en él.
- Parámetro: Elemento o dato importante desde el que se examina un tema, cuestión o asunto.
- Parlamentario: Del parlamento o relacionado con este órgano político.
- Patrocinio: estrategia publicitaria en forma de convenio en la que ambas partes involucradas reciben un beneficio. El patrocinio implica una publicidad en un determinado lugar, el dueño de este sitio o cosa permite que la publicidad sea colocada en encima, a la vista de todo espectador, cliente.
- Ponderar: Considerar o examinar con imparcialidad un asunto.
- Recado: Mensaje que se envía o se recibe de palabra o por escrito y en el que se da una respuesta o se comunica una noticia.
- Recíproco: Que se da o se dirige a otro y que a su vez se recibe de este en la misma medida.
- Reside: Vivir una persona en el lugar donde tiene su empleo o cargo.
- Simpatía: Sentimiento, generalmente instintivo, de afecto o inclinación hacia una persona o hacia su actitud o comportamiento, que provoca encontrar agradable su presencia, desear que las cosas le salgan bien, etc.
- Simultáneamente: De forma simultánea, al mismo tiempo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acuña, B., & Batalla, P. (2016). Dirección de comunicación y habilidades directivas. Madrid: DYKINSON.
- Alcalá, Á. B. (2011). Dirección de personas: un timón en la tormenta. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Alcántara, A. G. (2012). Cuando el cuerpo comunica. Manual de la comunicación no verbal. Gandía España.
- Bermúdez, J., Pérez, A. M., Ruíz, J. A., Sanjuán, P., & Rueda, B. (2013). Psicología de la personalidad. Madrid: UNED.
- David. (24 de 05 de 2011). Blog sobre la Filosofía. Obtenido de [http://www.filosofandodms.blogspot.com/2011/05/axiologia\\_24.html](http://www.filosofandodms.blogspot.com/2011/05/axiologia_24.html)
- Domínguez, D. C. (2010). La cara interna de la Comunicación en la Empresa. Madrid: Visión libros.
- Esteban, F. (2016). Formación del carácter de los maestros . Barcelona : Universidad de Barcelona Ediciones .
- Fernández Rico, E. M., & Fernández Verde, D. (2017). La comunicación empresarial y atención al cliente. Madrid : Paraninfo.
- Fernández, S. C. (2017). Servicios de atención comercial . Madrid-España: Paraninfo.
- Fraser, A., & Sanz, G. (2008). Manual de comunicaciones escritas en la empresa. España: Publidisa.
- García. (2013). Obtenido de Escuela Educacion: <https://repassocmasumet.wordpress.com/fundamentos-psicologicos/>
- González, S. (13 de 08 de 2014). COACHINGPRO. Obtenido de <http://coaching-pro.es/resumenes-de-libros/resumen-como-ganar-amigos-e-influir-sobre-los-demas>
- Gutiérrez, V., López, A., Ibarra, L., & Salazar, C. (2011). COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA I. México: Once Ríos.
- Madiedo, L. H. (2013). Gestion del tiempo, recursos e instalaciones . Málaga: IC Editorial.
- Melgar, A. B. (13 de 11 de 2015). GESTIOPOLIS. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-comunicacion-en-las-relaciones-interpersonales/>
- Milani, R. F. (2008). Una aproximación a la sociología. Buenos Aires: Nobuko.
- Moreno, L. P. (2012). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación. Madrid: Dykinson.
- Palacios, L. Z. (2016). Industria de la comunicación y economía digital: Guía básica del Dircom. Barcelona: Editorial UOC.
- Pascual, R. d. (2006). Fundamentos de la comunicación humana . Alicante: Editorial Club Universitario .
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). Definicion.de: Concepto de relaciones humanas. Obtenido de (<https://definicion.de/relaciones-humanas/>)
- Portocarrero, F., & Gironela, N. (2009). Redacción profesional. Técnicas de redacción

para la empresa del siglo XXI. Oleiros-España: Netbiblo.

- Quezada, R. (23 de 10 de 2013). Fundamentos filosóficos de la investigación científica. Obtenido de <https://prezi.com/gdfni0mp9uuv/fundamentos-filosoficos-de-la-investigacion>
- Rojas, M. M. (2012). Redacción Empresarial . Lima Perú: Macro E.I.R.L.
- Saballs, J. T. (2009). La acogida al profesorado de nueva incorporación. España: Editorial GRAÓ.
- Sánchez, I. P. (2013). Comunicación oral y escrita en la empresa. Malaga España: IC Editorial. Serrano, M. J. (2017). Comunicación y atención al cliente . España: Paraninfo .
- Silva , M., Santos, J., Rodríguez, E., & Rojo, C. H. (2008). Las relaciones humanas en la empresa. Madrid: Paraninfo.
- Vanilla, N. Á. (2010). TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA: EL OFICIO, EL MEMORÁNDUM, EL RECIBO, LA FACTURA Y EL CONTRARECIBO . Pedagogía Magna.
- Wiemann, M. (2011). La Comunicación en las Relaciones Interpersonales . España: Editorial UOC.
- Xifra, J. (2007). Técnicas de las relaciones públicas. Barcelona: Editorial UOC.

## ANEXO 1: ENCUESTA

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DE IMBABURA, QUE APORTAN EN LA MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA

**OBJETIVO:** Diagnosticar el manejo de estrategias de relaciones interpersonales y comunicación interna.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas. Escoja una sola respuesta y márkela con una (X).

#### DATOS INFORMATIVOS:

##### A. Edad

18 – 25	
26 – 36	
37 – 45	
46 – 60	
61 o más	

##### B. Género

Femenino	
Masculino	

##### C. Grado de Formación

Básica	Media	Superior	Postgrado

##### D. Tiempo de Actividad en la Institución

1 año	2 a 5 años	6 a 10 años	Más de 10 años

- ¿Asiste con puntualidad a las actividades de la empresa?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Nunca
- ¿Se siente motivado con los valores que persigue la empresa?
  - Si
  - No
- ¿Participa usted de los programas de integración de la institución?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Nunca
- ¿Qué valores se rescatan más en su institución?
  - Respeto
  - Amabilidad
  - Honestidad
  - Puntualidad
  - Sensibilidad
  - Gratitud

- g. Humildad
  - h. Prudencia
  - i. Responsabilidad
5. ¿Se siente usted motivado con su trabajo?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
6. ¿Tiene usted una buena comunicación entre compañeros en la institución?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
7. ¿Mantiene usted buenas relaciones con el personal que conforma su institución?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
8. ¿Piensa usted que los problemas personales afectan el desempeño laboral?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas veces
  - d. nunca
9. ¿Ha experimentado alguna vez algún tipo de conflicto en su lugar de trabajo?
- a. Si
  - b. No
10. ¿Asume usted con responsabilidad los errores que comete en su vida cotidiana y en su lugar de trabajo?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
11. ¿Encuentra fácilmente soluciones ante los problemas que se le presenten?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
12. ¿Le gusta a usted compartir su éxito?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A vece
  - d. Nunca

13. ¿Comparte sus cosas con quién?
- a. Las necesite
  - b. Casi Nadie
  - c. Amigos solamente
  - d. Personas vinculadas
14. ¿Cuándo aplica alguna idea innovadora prefiere qué?
- a. Se la aplique tal cual
  - b. Se sugiera algún cambio
  - c. Alguien te ayude a mejorarla
15. ¿Siente empatía hacia las demás personas de su trabajo?
- a. Nada
  - b. Un poco
  - c. Mucho
16. ¿Cuándo una persona le pide ayuda en algo, se la brinda sin problema?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. nunca
17. ¿Cree que el trabajo se realiza mejor en equipo o de manera individual?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
18. ¿Si por algún motivo debe abandonar alguna tarea que está ejecutando, le encarga a otra persona esa actividad, o espera a volver para terminarla usted mismo?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
19. ¿Escoja que técnicas de comunicación interna se aplican más en su institución?
- a. Oficio
  - b. Memorando
  - c. Boletín interno
  - d. Circular
  - e. Convocatoria
  - f. Actas
  - g. Carta comercial
  - h. Correo electrónico

20. ¿Qué técnicas de comunicación interna le resultan más importantes aplicarlas en su institución?

- i. Oficio
- j. Memorando
- k. Boletín interno
- l. Circular
- m. Convocatoria
- n. Actas
- o. Carta comercial
- p. Correo electrónico

## ANEXO 2: ENTREVISTA

**OBJETIVO:** Diagnosticar como influye las estrategias de comunicación interna y las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo.

### ENTREVISTA A EXPERTOS Y / O DIRECTIVOS

**DATOS INFORMATIVOS:**

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**FUNCIÓN:** \_\_\_\_\_

**AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL ÁREA:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cree usted que es importante crear nuevas estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en la institución? ¿Por qué?
2. Para mantener un buen clima laboral en la institución se deben guiar en algún manual de mejora o acuden a la experiencia y la costumbre.
3. ¿En qué medida cree usted aporta la buena comunicación interna en la mejora de las relaciones interpersonales en el personal administrativo?
4. De acuerdo a su criterio, ¿Considera usted que es importante tener personal con buena actitud, sin problemas personales en la institución?
5. ¿Cree usted que es necesario/importante implementar un Manual de estrategias para la mejora de relaciones interpersonales y comunicación interna en la institución?
6. ¿Qué tipo de comunicación interna cree usted que ha sido más efectiva para la mejora de las actividades en la institución? ¿Cuáles son las técnicas que más aplican?



**DIRECCIÓN PROVINCIAL AGROPECUARIA DE IMBABURA**

*Ibarra, 25 de julio de 2018*

**CERTIFICO:**

Que la señorita: Laura Tamara Campués Alvear con C.I 100398655-9 estudiante de la Universidad Técnica del Norte, de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aplicó encuestas y entrevistas al personal administrativo, para la elaboración del "Manual informativo de estrategias para mejorar la comunicación interna y relaciones interpersonales en la Dirección Provincial de Imbabura del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)", que contó con el acompañamiento y autorización de la Unidad de Comunicación Social de la institución.

Atentamente,

**Lic. Katherine Herrera**

**Responsable de la Unidad de Comunicación Social**

## ANEXO 4: REGISTRO FOTOGRÁFICO



PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCUESTADO



PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCUESTADO



**PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCUESTADO**



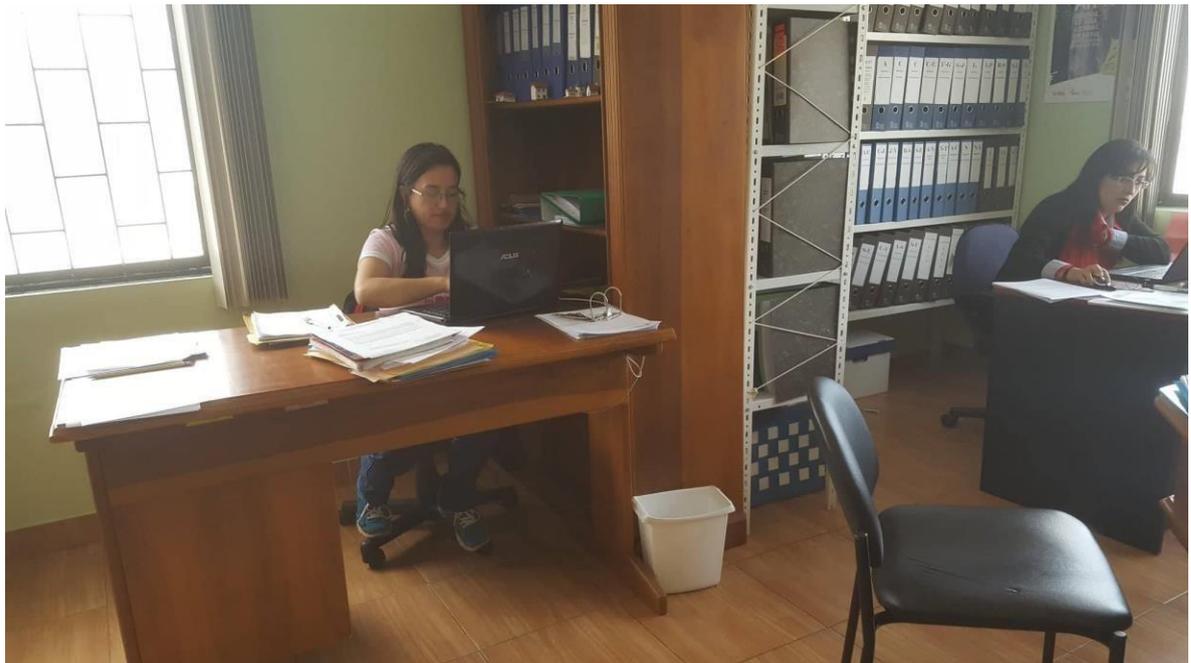
**PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCUESTADO**



DIRECCIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



**PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCUESTADO**



**PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCUESTADO**