



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**  
**EN ESPAÑOL**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:**

“ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA DE LA CIUDAD DE IBARRA”.

PLAN DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA  
EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

**AUTORA: ADRIANA VERONICA PUPIALES MONTALUISA**

**TUTOR: MSC. RICHARD ADÁN ENCALADA CANACUAN**

**Ibarra, 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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100413871-3		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	PUPIALES MONTALUISA ADRIANA VERONICA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	COMUNIDAD DE NARANJITO		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:veronicadri1995@gmail.com">veronicadri1995@gmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0983768749

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“Estudio de las relaciones humanas y su incidencia en la comunicación interna en la Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera de la ciudad de Ibarra”.
<b>AUTORA:</b>	PUPIALES MONTALUISA ADRIANA VERONICA
<b>FECHA:</b>	08 DE FEBRERO DEL 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Richard Adán Encalada Canacuan

## 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de febrero de 2019

**LA AUTORA:**



.....

Adriana Veronica Pupiales Montaluisa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

Al haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, en calidad de tutor del trabajo de investigación titulado: **“ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA DE LA CIUDAD DE IBARRA”** de autoría de la estudiante y ahora egresada: Adriana Veronica Pupiales Montaluisa, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que, una vez revisada la información y hecha las correcciones solicitadas, la investigación es apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Ibarra, febrero de 2019.

Atentamente,

Msc. Richard Adán Encalada Canacuan

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

Ibarra, 04 de Febrero de 2019

Magíster

Raimundo López

DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT

Presente. –

De mi consideración:

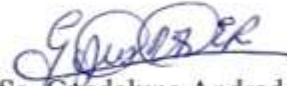
Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Adriana Veronica Pupiales Montaluisa, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el **EMPASTADO RESPECTIVO**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Atentamente,



MSc. Richard Encalada

**DIRECTOR TRABAJO DE GRADO**



MSc. Guadalupe Andrade

**MIEMBRO TRIBUNAL**



MSc. Fausto Villena

**MIEMBRO TRIBUNAL**



MSc. Víctor Sánchez

**MIEMBRO TRIBUNAL**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Adriana Veronica Pupiales Montaluisa, con cedula de identidad N° 100413871-3, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación: **“ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA DE LA CIUDAD DE IBARRA”** aquí descrito es de mi autoría y que este, no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de esta presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes de este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual del Ecuador art. 4, 5 y 6.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

  
\_\_\_\_\_

Pupiales Montaluisa Adriana Veronica

C.I.: 100413871-3

## RESUMEN

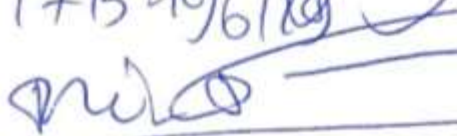
El presente trabajo de investigación se enfocó en la carencia de las relaciones humanas y su incidencia en la comunicación interna en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”. Dado que las variables son elementos muy importantes para la institución y al ver que no se desarrollan adecuadamente, se requiere una mejora inmediata en la organización interna. Los valores son indispensables porque permiten mantener buenas relaciones humanas dentro y fuera del establecimiento; por ende, es necesario poner más atención a cada una de las actividades que se desarrollan y la forma en que se desenvuelven cada uno de los administrativos y docentes. En consecuencia, se propone una guía de actividades estratégicas que favorezcan una correcta comunicación y la mejora del clima laboral; además, que permita tomar las medidas adecuadas ante cualquier dificultad. En efecto, al ver cambios en la conducta de las autoridades con respecto a su forma de comunicación, formará en los estudiantes ese deseo de mejorar sus actitudes frente a sus semejantes. La propuesta en si se desarrolla con un tema principal seguido de diferentes procesos; por tal motivo, los métodos están enumerados con la finalidad de que el lector entienda y pueda desenvolverse en cada una de las actividades.

**PALABRAS CLAVES:** Relaciones Humanas, Comunicación Interna, Clima Laboral, Actividad Estratégica.

## ABSTRACT

This research focuses on the lack human relations and its effect within the institution. Human relations and internal communication are important elements for an effective management, however, if these factors are not developed in a right way, productive changes will not be seen in the administrative staff of the institution, and there are problems faced by the institution because of the inadequate communication. Taking into account, the factors of human relations such as respect, understanding, cooperation and communication to achieve a harmonious environment can be maintained within and outside the organization. It is proposed a guide of strategic activities for the institution in order to help the appropriate decision making process before any difficulty and benefit the work environment. Internal communication is necessary in order to see changes in the establishment so workers could feel good in their daily activities, students are also benefited because when an adequate communication between the administrative staff and teachers is seen, a positive attitude will be fostered in the students. The research is developed with a main topic followed by different processes; and methods that the reader will find understandable. With this guide are benefited both the administrative staff and the teachers to maintain a good communication between them and therefore help daily activities, as in this guide it is shown how to maintain a proper organization.

**KEY WORDS:** human relations, internal communication, environment work, strategic activity.

Victor Rodriguez  
1715496129  






## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a mi Dios, quien supo orientarme por el buen camino, a pesar de los obstáculos que pude atravesar en ese arduo y difícil trayecto, dándome fortaleza para seguir adelante y no desmayar en ningún momento, sin perder nunca la esperanza, ni debilitarme ante el intento.

Para mis padres quienes me apoyaron con sus consejos, comprensión, pilar en todo momento. Ellos me han proporcionado todo lo que soy como persona, valores, principios, empeño, perseverancia y valentía para alcanzar mis metas.

A mis queridos abuelitos quienes han sabido apoyarme en todo momento, dándome consejos y fuerzas para seguir adelante y a toda mi familia. Y a mí querida madre que desde el cielo me brinda su bendición.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica Del Norte en especial a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología por brindarme el conocimiento y una excelencia académica con valores en todos estos años que me ha acogido esta prestigiosa universidad, ya que a través de ella soy una gran profesional.

A mi familia por su apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida y así poder finalizar mi carrera profesional.

Es una de las oportunidades para extender mi más sincero agradecimiento al Msc. Richard Encalada, por ser un profesional, quien se ha empeñado en brindar sus enseñanzas, conocimientos y dar lo mejor de su persona a todas sus alumnas de esta noble institución.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	ii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	vi
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ix</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. FUNDAMENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Fundamentación Filosófica .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Fundamentación Sociológica.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Fundamentación Axiológica.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Fundamentación Legal .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Fundamentación Psicológica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.6. Fundamentación Pedagógica .....</b>	<b>6</b>
<b>1.7. Relaciones Humanas.....</b>	<b>6</b>
<b>1.7.1. Teoría de las Relaciones Humanas .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7.2. Qué son las Relaciones Humanas .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7.3. Por qué son Importantes las Relaciones Humanas .....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.4. Como la Tecnología Afecta las Relaciones Humanas .....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.5. Clasificación de las Relaciones Humanas .....</b>	<b>9</b>
<b>1.7.6. Factores en las Relaciones Humanas.....</b>	<b>10</b>
<b>1.7.7. Comportamiento en las organizaciones .....</b>	<b>11</b>
<b>1.8. La Comunicación Interna .....</b>	<b>13</b>
<b>1.8.1. Tipos de Comunicación Interna.....</b>	<b>14</b>
<b>1.8.2. Estilos de Comunicación Interna.....</b>	<b>16</b>
<b>1.8.3. Instrumentos de la Comuniación Interna.....</b>	<b>18</b>
<b>1.8.4. Elementos que intervienen en el proceso de la comunicación.....</b>	<b>20</b>
<b>1.8.5. Barreras de la comunicación.....</b>	<b>20</b>

<b>CAPÍTULO II</b> .....	22
<b>2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	22
<b>2.1. Tipos de Investigación</b> .....	22
<b>2.1.1. Investigación Documental</b> .....	22
<b>2.1.2. Investigación de Campo</b> .....	22
<b>2.1.3. Investigación Proyectiva o Propositiva</b> .....	22
<b>2.2. Métodos de Investigación</b> .....	23
<b>2.2.1. Método Deductivo</b> .....	23
<b>2.2.2. Método Inductivo</b> .....	23
<b>2.2.3. Método Estadístico</b> .....	23
<b>2.2.4. Método Científico</b> .....	23
<b>2.3 Las Técnicas o Instrumentos</b> .....	24
<b>2.4 Matriz categorial</b> .....	25
<b>2.5 Población y universos utilizados</b> .....	26
<b>CAPÍTULO III</b> .....	27
<b>3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	27
<b>3.1. ENCUESTAS APLICADAS A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA”</b> .....	27
<b>3.2. ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA”</b> .....	32
<b>3.3. Análisis de Interpretación de la Entrevista</b> .....	35
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	36
<b>4. PROPUESTA</b> .....	36
<b>4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA</b> .....	36
<b>4.2. Justificación</b> .....	36
<b>4.3. FUNDAMENTACIÓN</b> .....	37
<b>4.3.1. Fundamentación Psicológica</b> .....	37
<b>4.4. Objetivos</b> .....	38
<b>4.4.1. Objetivo General</b> .....	38
<b>4.4.2. Objetivos Específicos</b> .....	38
<b>4.5. Ubicación Sectorial y Física</b> .....	38
<b>4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b> .....	39
<b>CONCLUSIONES</b> .....	63
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	64

<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	65
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b> .....	67
<b>Referencias</b> .....	67
<b>ANEXOS</b> .....	70
<b>SOLICITUD RECIBIDA</b> .....	70
<b>ESQUEMA DE ENCUESTAS</b> .....	71
<b>ESQUEMA DE ENTREVISTAS</b> .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Matriz categorial.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 2: Cuadro de población .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 3: Uso de las Relaciones Humanas.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 4: Las Relaciones Humanas del personal administrativo.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 5: Valores Humanos.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 6: La tecnología y la Comunicación Interna.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 7: Liderazgo y la motivación.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 8: Calidad de la Comunicación Interna .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 9: Nivel de la Comunicación Interna.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 10: Guía de actividades.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 11: Tabla de entrevista .....</b>	<b>35</b>

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las relaciones humanas y la comunicación interna no son una opción elegible para las empresas públicas, privadas y mixtas sino una necesidad prioritaria. En los últimos años se ha visto la carencia de recalcar la importancia que tienen los valores en la sociedad; como el respeto, solidaridad, tolerancia, justicia, amistad, socialización, civismo, entre otros, que permiten mejorar las relaciones interpersonales. Se tomó con interés este tema, que de cierto modo repercute en la personalidad del ser humano y se recomienda una mayor atención a las formas de comunicación, sobre todo en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Se considera el beneficio en el personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia; dado que, forman la comunicación institucional. El estudio de las relaciones humanas aplicadas en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera” no solo se desarrolla en la comunicación interna laboral sino en comunicar varios temas de aspectos académicos, administrativos y sociales que contribuyan a tener una mejor comunicación en el ámbito profesional y personal.

En esta investigación ayudó a optimizar la comunicación interna del personal administrativo, docentes y estudiantes, a fin de tener facilidad de interactuar con los demás. Del mismo modo, el desarrollar las relaciones humanas que cumplen con todos los requerimientos fijados; por lo cual, se da a conocer las deficiencias que tiene la institución como son la falta de información en ella.

En cuanto a la metodología general, se utilizó la investigación documental, donde se determinó las distintas relaciones humanas y su incidencia en la comunicación interna del personal administrativo y docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”.

Como instrumentos de verificación, el investigador, consideró la elaboración de encuestas y entrevistas a fin de identificar la principal problemática que existe en el lugar donde se llevó a cabo el plan de investigación. Así mismo, se pudo formular hipótesis que contribuyan a la mejora de las relaciones interpersonales.

La investigación proyectiva dio a conocer la forma en cómo se proyectó la investigación, del mismo modo, llevó al investigador a proponer una guía de actividades en la institución que satisfaga a todos los implicados en el desarrollo de este plan.

Los métodos deductivo, inductivo, estadístico y científico fueron necesarios para realizar este estudio, lo que permitió analizar las necesidades que carece la institución y tomar decisiones acordes a la visión planteada por la misma.

Además, se aplicó el estudio de las diferentes relaciones humanas y su incidencia en la comunicación interna donde se verificó el conocimiento acerca del proceso investigativo e institucional.

El investigador presenta una guía de actividades para fomentar las relaciones humanas y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera” de la ciudad de Ibarra, se espera sirva de gran ayuda en el personal y disminuya los conflictos existentes, de modo, que la guía traiga un beneficio colectivo. Sin duda la presenta propuesta será entretenida, de fácil comprensión que despertará en el personal un interés para favorecer a las relaciones humanas y así lograr un ambiente laboral agradable.



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1. FUNDAMENTACIÓN

#### 1.1. Fundamentación Filosófica

Para (Muñoz, 2011) en su obra afirma lo siguiente:

Es, pues, el propósito de esta investigación poner en una perspectiva de humanidad el problema de los fundamentos acogidos por la administración para hacer sobre ellos un cuestionamiento, desde la filosofía y en ocasiones desde las ciencias sociales, de su pertinencia y responsabilidad frente a la sociedad incluyente y equitativa que el hombre debería construir.

De acuerdo a la cita, la filosofía es un principio que tiene relación con la sociedad. En el tiempo actual las personas no toman en cuenta lo sustancial que es la filosofía, también a través de esta doctrina se expresa actitudes e ideas que se mantienen en la mente. La filosofía se basa en los hechos reales e investigaciones científicas, de acuerdo a la ciencia, la humanidad tiene los conocimientos bien contruidos y perfectamente estructurados para analizar cada situación o dificultad en el que se encuentre, por ello es primordial esta teoría a fin de que se logre analizar el problema de esta investigación.

#### 1.2. Fundamentación Sociológica

Según (Ramos, 2012) afirma que:

En la elaboración del programa se tuvieron en cuenta las características políticas, económicas, culturales y sociales donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje de los analfabetos recién alfabetizados en este país. La educación en su sentido más amplio tiene que ser considerada un proceso social, un proceso que prepare para la vida en la familia, en la comunidad y en la sociedad en general.

Conforme a lo citado, se da a conocer lo íntegro, responsable y eficaz que es un ser humano ante cualquier situación. Es importante indicar también que el individuo es quien construye la sociedad mediante el conocimiento, al igual que la sociedad es quien construye al hombre a través de su actitud y conducta. Cabe mencionar, que si no existiera la humanidad no hubiera una comunidad social ni la comunicación. De cierto modo es primordial realizar cambios en la sociedad para así mejorar la perspectiva de vida y crear nuevos paradigmas de aprendizajes, conocimientos en el entorno y obtener buenos resultados para la sociedad en sí.

### **1.3. Fundamentación Axiológica**

Según el autor (Tristá, 2012) afirma que:

En cualquiera de sus expresiones, los fines de la educación siempre recogen la ética moral que, en general, se expresa como educación de valores y de ahí la necesidad de la fundamentación axiológica para la educación, lo que había sido reconocido explícitamente por Herbart.

En consecuencia, la fundamentación axiológica da a conocer la importancia de los valores en vista de que se han venido recalando desde tiempos atrás; sin embargo, el ser humano ha reducido la práctica en algunas ocasiones.

### **1.4. Fundamentación Legal**

Según ( Constitución de la República, 2015) Art. 350 afirma que el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Por lo expuesto, es importante llevar los valores culturales como morales dentro de una institución. Permite conocer que los estudiantes se están formando adecuadamente, lo que como consecuencia se forma profesionales humanistas con nuevos rumbos hacia el éxito.

Ley Orgánica de la Educación Superior de Ecuador, LOES (Lema, 2016) piensa que el Art. 93. Principio de calidad, donde se establece que dicho principio consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente, lo cual se establece en un referente legal que debe servir de premisa para la evaluación del docente.

Ciertamente, la humanidad poseen la libertad de expresar su opinión en cualquier ámbito, por lo tanto, es importante respetar las opiniones de las demás personas; al hablar de lo legal se debe regir en las leyes y reglas de acuerdo al régimen que se acoge la sociedad, pese a que cada ser humano tiene el derecho a mostrar sus cualidades y actitudes sin dañar a los que lo rodean.

### **1.5. Fundamentación Psicológica**

Según los autores (Guamán & Simbaña, 2016) afirma que:

La psicología se entiende aquel conjunto de perspectivas para el estudio del comportamiento humano que se centra en los aspectos no observables, mentales, que median entre el estímulo y la respuesta. La fuente psicológica se relaciona con los procesos de desarrollo y de aprendizaje de los estudiantes.

En efecto, se considera que para poder desarrollarse en una sociedad llena de nuevos conocimientos, retos y competencias; se necesita estar muy preparado en la educación, sin embargo, esta no se podría desarrollar si no va acompañada de la psicología que ayuda a comprender y crear diferentes estrategias de enseñanza y motivación en las personas, que en este caso son el personal administrativo.

## **1.6. Fundamentación Pedagógica**

Pues se encuentra que: “La pedagogía es el arte de la técnica para educar sobre todo para enseñar. Pues la pedagogía se aplica por medio de la técnica, se debe enseñar y aprender como una técnica profesional.” (Guamán & Simbaña, 2016, pág. 13)

De acuerdo a la fundamentación, la sociedad está en constante transformación. La educación, facilita la adaptación del ser humano en su mundo; la pedagogía, contribuye a formar una educación más eficiente, dado que es una herramienta que hace más sofisticada la educación.

## **1.7. Relaciones Humanas**

Según (Oriza, 2014) afirma que:

Como se planteó desde sus orígenes, tiene que ver, desde nuestra perspectiva, con diversas aptitudes asociadas al desarrollo personal del individuo (madurez, formación de carácter, según la psicología tradicional); pero se considera que el ser humano es en su naturaleza un ser social, el ámbito natural de la aplicación y desarrollo de su inteligencia emocional es precisamente en las relaciones con sus semejantes, es decir, sus relaciones humanas.

En consecuencia, a través de las relaciones humanas interactúan tanto en opiniones e ideas con las demás personas. Por lo tanto, gracias a esta teoría surgen personas con nuevas ideas para así ejercer un ámbito de trabajo próspero. Si bien es cierto, en el ámbito familiar y personal las relaciones humanas es un pilar fundamental.

Al analizar las relaciones humanas según la opinión de (Blanco, Lobato, & Lobato, 2013) afirma que:

Actualmente, la mayor parte de las empresas se preocupan de favorecer las relaciones humanas porque saben que, si el estado de ánimo es bueno, las relaciones laborales serán mejores y la implicación de los equipos con la empresa será mayor.

En conclusión, la conducta de las personas es de mucha importancia porque a través de ella se da conocer cómo actúan, tanto en la forma de tratar a los demás y las responsabilidades que debe cumplir en la institución, por lo tanto, es importante una conducta respetuosa ante los demás.

### **1.7.1. Teoría de las Relaciones Humanas**

Pues se encuentra que: “Son el conjunto de interacciones que se observan en los individuos de una sociedad, basadas en vínculos y la comunicación, en todas sus formas, juegan un rol fundamental. Las relaciones humanas son esenciales para el desarrollo integral del individuo.” (Di, 2012, pág. 261)

En efecto, en los tiempos antiguos, como se menciona en lo citado no era de mucha importancia las relaciones humanas pese a que había escasez de valores entre sociedades. Conforme ha pasado el tiempo, ciertos investigadores se dedican a rescatar los valores éticos y morales, a fin de que la nueva generación mantenga las relaciones humanas.

### **1.7.2. Qué son las Relaciones Humanas**

Según (Di, 2010) afirma que:

Las relaciones humanas muestran un aspecto clave en los niveles de rendimiento profesional, estimulación y bienestar personal. Las diferencias particulares y culturales a menudo pueden complicar las relaciones interpersonales. Lo que se considera un comportamiento cortés y correcto para un individuo, puede no serlo para otro. La formación, posición social, religión, personalidad, afiliación política, las experiencias pasadas, las formas de, manifestar afecto y un sin número de otros elementos que afectan la conducta humana y la cultura.

Es importante en el ámbito profesional tener en claro el conocimiento del tema de relaciones humanas, porque esto será notorio en el diario vivir, debido a que siempre en un trabajo existirán personas diferentes con un criterio formado en varios aspectos que a lo mejor no se esté de acuerdo.

Pero el éxito de todo inicia en comunicarse correctamente y respetar todo comentario, buscando un beneficio colectivo, más no individual.

### **1.7.3. Por qué son Importantes las Relaciones Humanas**

Según el autor (Torres, 2014) afirma que:

Si el centro de la administración científica es la tarea del trabajador individual, la perspectiva de las relaciones humanas se concentra en los grupos de personas en el trabajo. Se dejó a un lado el cronómetro para medir los movimientos y se empezó a prestar atención en lo que la gente opina de su trabajo. Con ello se intentaba manipular los factores psíquicos y sociales en el trabajo, a fin de incrementar la productividad y mejorar el bienestar.

De esta manera, la institución educativa depende de una buena relación interna como externa, porque es el principal apoyo para crecer y fortalecer el establecimiento; dado que, son la cara visible para la sociedad. Las cualidades personales son lo más importante que se da a conocer a los demás individuos en todo tiempo y lugar.

### **1.7.4. Como la Tecnología Afecta las Relaciones Humanas**

(La tecnología y las relaciones interpersonales, 2012) afirma que:

Actualmente la comunicación y transmisión de información es mucho más eficaz e instantáneo, justo cuando pasa y se ha creado una red en el que los medios de comunicación han llegado hasta manipular los mensajes, incluso a ocultar la verdad de las cosas. Y he aquí el círculo vicioso en el que cae la humanidad, en el consumismo, por eso se ha vuelto unidimensional, encerrado en un mundo tecnológico en donde solo importa eso y todo lo que sucede tiene que girar alrededor de los avances tecnológicos y esto puede crear separación y aislamiento.

En conclusión, la tecnología ha evolucionado en gran manera, ante la sociedad. Para los grandes ejecutivos y sociedad de jerarquía mediana y baja; la tecnología es una herramienta muy útil para sus labores diarias, por lo tanto con ello se pueden comunicar con facilidad. Por el uso constante de la tecnología las personas se han vuelto más cómodas al momento de realizar sus labores diarias,

sin embargo, la tecnología no les permite relacionarse debidamente con la sociedad, es decir, no comparten sus opiniones entre sí.

Según el autor (Torres, 2014) afirma que:

La escuela de las relaciones humanas de manera casual durante el proceso de Hawthorne decidió llevar a cabo entrevistas con todo el personal de la empresa para entablar comunicación con los trabajadores y saber de primera mano cuales eran las inquietudes y sentimientos de las personas que mantenían la producción.

De acuerdo a lo citado, la comunicación es un elemento fundamental en las relaciones humanas porque a través de ella se logra conocer la información que posee cada persona al momento de entablar una conversación ya sea en un entorno laboral o personal. Por lo tanto, si la comunicación es armoniosa, más factible serán las relaciones humanas con los demás.

#### **1.7.5. Clasificación de las Relaciones Humanas**

(Caru & (Orozco, 2016) Todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación humana, porque:

Se considera que las relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. El hombre se relaciona con los demás, sea de manera familiar, colectiva o laboral. Éste intercambio con otras ideas, opiniones, anécdotas, experiencias, inclusive cosas más personales.

En efecto, se considera que las relaciones humanas permiten compartir opiniones, se debe respetar la ideología de las demás personas, dado que, al conocer que es una variable importante en las instituciones educativas, tiene la finalidad de llevar una buena relación interpersonal con los usuarios. Por ello en estos días las relaciones humanas son un pilar fundamental en una institución y en sí con ello se da a conocer las actitudes y los valores al relacionarse con la sociedad.

Las relaciones humanas se pueden clasificar como:

- **Primario:** En él los miembros se hallan ligados por lazos emocionales, poseen una solidaridad inconsistente basada en los sentimientos (familia, amigos, etc.). Poseen un código específico común a todos los miembros, no es escrito, aunque explícito y consiente. Sirve como primera experiencia de unidad social.
- **Secundarios:** Relaciones formales. No tienen un fin en sí mismos si no que son el medio para alcanzar otros fines (asociación profesional).

### 1.7.6. Factores en las Relaciones Humanas

El ser humano es un ser social, o sea, no puede vivir aislado porque dentro de sus necesidades está la de relacionarse con el mundo externo (Introducción a las Relaciones Humanas, 2013)

Afirma:

Relaciones Humanas es la interacción que se da entre los individuos de una sociedad, la cual posee grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en la propia relación de cada miembro de la sociedad y esta relación se da gracias a la comunicación.

En definitiva, las relaciones humanas son de mucha importancia en la institución mencionada. Es necesario tener una buena relación entre docentes y padres de familia para mejorar la comunicación porque las relaciones humanas inciden en todo ámbito de la sociedad, sin embargo, sin estas, el individuo no tendría confianza en sí mismo y al momento de expresar sus opiniones tendrían miedo e inseguridad.

- **Respeto:** Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás.
- **Comprensión:** Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades.



- **Cooperación:** Es la llave del bienestar general. Si todos trabajan por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual transmite y recibe datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.
- **Cortesía:** Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

### 1.7.7. Comportamiento en las organizaciones

Volviendo a fuerzas externas a la empresa influyen porque:

La conducta de sus miembros, los valores profesionales, o sea, aquellos que surgen la organización, sociedades o grupos profesionales que representan varios trabajos y posiciones, también están entre ellos. Se articulan el consenso ético de los líderes de esas profesiones y ejercen un impacto más concreto en los miembros de la empresa que los valores religiosos, filosóficos, culturales y legales. Los miembros de la empresa de igual forma están influenciados por los valores de la familia, los amigos, los compañeros de trabajo y por las corrientes actuales en la sociedad. (Pérez, 2010)

De cierto modo, se considera que las personas no toman en cuenta de las acciones que se comete en el ámbito profesional, si bien es cierto al no tener una buena relación entre el personal administrativo, puede generar conflictos con sus actitudes y formas de actuar; por ello, es importante las relaciones humanas en lo profesional, pues a través de una buena comunicación y respeto será más fácil compartir ideas y opiniones en las labores diarias.

- **Liderazgo y autoridad:** Tiene mucha importancia para la motivación de los trabajadores y el logro de una productividad alta.
- **Motivación y conducta:** Es necesario motivarlos positivamente hacia el perfeccionamiento en su trabajo e identificación con los objetivos de la empresa.

- **Estructura organizacional:** Esta cuenta con una estructura formal que, de acuerdo con la planificación, organizacional y control define metas, políticas y procedimientos.
- **Comunicación:** Es concebida tanto una habilidad del administrador, como un proceso difícil y constante de transmisión de información.
- **Cambio organizacional:** La hostilidad y resistencia al cambio se origina, en la incertidumbre que éste crea, tanto a la mente del subalterno con la del ejecutivo.

Al respecto, se deduce que toda institución educativa tiene una obligación ética porque:

No solo en términos de normas y deberes reglamentados, sino también en términos de valores morales fundamentales como son la libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto mutuo a la par también la empresa tiene deberes con la sociedad como; el no atentar contra el bienestar de un ser viviente, para el beneficio de la actual y de generaciones futuras y la eliminación de injusticias y desigualdades sociales. (Pérez, 2010)

Por lo expuesto, toda institución educativa tiene sus reglamentos y valores, pero en algunas no la aplican. De manera que se ha visto mucha escasez de valores por la falta de influencias hacia ella. Por esa razón en la sociedad existe mucha desigualdad entre sí, a pesar de que conocen y aprenden acerca de los valores no son capaces de expresar las opiniones con sensibilidad hacia los demás. Por lo cual es necesario tomar en cuenta los valores con el fin de que las futuras generaciones sepan lo importante que es saber y practicar los valores humanos.

Según los autores (Blanco, Lobato, & Lobato, 2013) afirman que: “El conocimiento de la tipología del cliente con el que se debe tratar tiene gran importancia, ya que señala las diferentes técnicas de comunicación, habilidades sociales y estrategias que es preciso desarrollar para relacionarse con los clientes.”

Ciertamente, los usuarios toman un papel muy importante en las instituciones educativas, por lo que de ello depende un establecimiento ordenado. Es importante dar a conocer que a los padres de familia y estudiantes se les debe brindar un carisma de confianza y seguridad en sí mismas con la finalidad de que los usuarios se sientan satisfechos, porque ellos son los principales motores de que sobresalga la institución.

### **1.8. La Comunicación Interna**

Ecured Conocimiento para con todos y para todos (Comunicación Interna, 2018) afirma que:

La comunicación es una actividad muy antigua, cuyo surgimiento está vinculado con la aparición y evolución del hombre como ser social, al tomar conciencia de la necesidad de relacionarse con los individuos circundantes. Como proceso presente en toda práctica humana, constituye uno de los principales pilares de la interacción social, que posibilita la formación de agrupaciones sociales con cualquier tipo de complejidad.

En efecto, la comunicación es un proceso de mucha importancia hoy en día, a través de ella se comparte ideas y opiniones, sea en el trabajo o en el hogar. Por ello la comunicación es un pilar fundamental en la institución, en vista que las autoridades están al mando de todo el establecimiento educativo; por ello, se vio de mucha importancia analizar las actitudes y las relaciones entre las diferentes autoridades y padres de familia.

La Comunicación Interna es el escenario de un guion mental porque:

Se elabora acerca del futuro a partir de la estimación probabilística de una serie de tendencias que se supone han de influir en la configuración del futuro. La gestión de la comunicación interna está condicionada en la empresa contemporánea por una serie de hechos que permiten pronosticar nuevas circunstancias y condiciones de eficacia. (García, 2012)

En conclusión, la comunicación interna es un elemento fundamental para los establecimientos educativos. Es la base de la formación dentro de una institución, que permite mantener la institución armoniosa tanto interna como externa, como se ha mencionado en toda la investigación

las relaciones humanas también toman un papel importante a fin de que les permita conocer las cuestiones de los demás individuos.

Según el autor (García, 2012) en su obra Comunicación Interna afirma que:

Si el activo humano es el alma de esas comunidades, la comunicación interna es la energía que alimenta su espíritu. Como cualquier energía, es indefinible y su presencia se revela viva en la eficacia y satisfacción que produce las nuevas formas del trabajo cooperativo.

De acuerdo con la cita, los seres humanos tienen la necesidad de comunicarse con la sociedad, de modo que si no hubiese la comunicación sería muy difícil contribuir y crear nuevos conocimientos hacia el desarrollo de la humanidad, de tal manera que la comunicación es quien le permite dar a conocer la personalidad tanto en el ámbito personal, laboral dentro y fuera del establecimiento.

### **1.8.1. Tipos de Comunicación Interna**

Al analizar los resultados según (Gan & Triginé, 2012) afirma que:

La vida de la empresa es una comunicación y en el ámbito interno de la empresa la vida es su comunicación interna. Su buena o mala comunicación interna. En su departamento, el día a día que le concierne a usted y a las personas que comparten su área de trabajo tiene como hilo conductor la comunicación.

De cierto modo, trata de la importancia de mantener una buena comunicación en las labores diarias. Al mantener una buena comunicación interna, se mejorará el ambiente de trabajo con una visión óptima. Sin embargo, la sociedad a pesar de educar con valores éticos y morales, no encuentran la manera de mantener una comunicación interna dentro de la institución.

(Los Medios de la Comunicación Interna, 2011) afirma:

La gestión de la comunicación interna requiere dotarse de canales con distintos fines entre los diferentes medios hay que elegir los más adecuados al tipo de negocio y tener en cuenta los aspectos que limitan

su eficacia. Cada canal es apto para determinado tipo de mensajes. Lo aconsejable es crear un plan de medios y a su vez, segmentar audiencias para lanzar mensajes eficaces.

En efecto, la comunicación se presenta al interactuar dos o más personas, estos pueden ser por diferentes formas de comunicación. Sin ella sería muy difícil expresar las ideas y lograr un trabajo exitoso por ello cabe recalcar que el respeto y la responsabilidad también influye en la comunicación interna para así lograr o tener una institución con éxito y de prestigio.

El ser humano es por definición un ser social porque:

Ha encontrado en este entorno virtual de nueva generación una alternativa para crear comunidades y compartir en ellas interés, aficiones, sentimientos. Unos han descubierto en la red una extensión de sus relaciones tradicionales, otros ya han nacido con esta manera de relacionarse e interactuar. (Bustinduy, 2010)

De acuerdo a lo citado, cada individuo en esta sociedad tiene sus diferentes formas de comunicarse hacia los demás y expresar sus sentimientos e intereses con el único objetivo de relacionarse y construir nuevos iconos de comunicación mediante su interrelación. Con la finalidad de llegar a un cambio a través de la comunicación y las relaciones humanas y que las futuras generaciones tengan el derecho de expresar sus criterios con seguridad y sin miedo ante la sociedad.

Según el autor (Bustinduy, 2010, pág. 40) afirma que: “La empresa debe expandirse fuera de los límites que se suponían las fronteras del antiguo organigrama y eliminar el muro construido que delimita dos frentes diferenciados, el interno, el de los empleados, y el externo, el de los consumidores.”

De cierto modo, es importante dar a conocer que la comunicación no se debe cerrar en un círculo de desigualdad entre las autoridades en los establecimientos educativos, porque ellos

muestran su expresión y trato hacia los usuarios. Sin embargo, en la actualidad ha incrementado más y más estos paradigmas en las instituciones. Pero la comunicación trata de mejorar esas diferencias entre ellos, a través de las relaciones interpersonales.

- **La comunicación oral:** en este grupo se ubica las conversaciones telefónicas, las entrevistas personales de acogida, entrevistas de evaluación del desempeño, las reuniones de equipos, los seminarios y conferencias, las visitas a la empresa, los equipos de trabajo, los desayunos de trabajo, las comidas de información y los eventos sociales.
- **La comunicación escrita:** comprenden las cartas con diferentes fines (bienvenida, felicitación...), los informes, los manuales, la revista digital, la revista impresa (conocida también como houseorgan), la newsletter conocido como boletín de noticias electrónico, los boletines especializados, la hoja de sugerencias, las encuestas de opinión.
- **La comunicación audiovisual:** Comprende el uso de medios audiovisuales; en este grupo encontramos todo tipo de vídeos y la videoconferencia.
- **La comunicación digital a través de medios electrónicos:** La comunicación virtual o digital. Se refiere a todas las comunicaciones que se producen en Internet y se alojan en plataformas multimedia. Tienen la gran ventaja de que ahorran costes y permiten medir su impacto y eficacia.

### **1.8.2. Estilos de Comunicación Interna**

Al analizar la comunicación interna se encuentra que: “Es la energía del sistema sólo definible como toda, energía por sus efectos. Su expresión sensible es la organización, que dota a la empresa de equilibrio y estabilidad mediante la realimentación positiva y negativa.” (García, 2012, pág. 10)

En efecto, se da a conocer lo importante que es llevar una buena comunicación interna de manera que ella es quien permite mantener una organización en equilibrio. Dado que por medio de este elemento que es la comunicación se conoce la personalidad en sí, de la humanidad. Comunicar es intercambiar opiniones entre un grupo de personas en donde se expresa las ideas y por ende muestra las formas de relación con el entorno.

Según los autores (Blanco, Lobato, & Lobato, 2013) afirma que:

Si la empresa cuenta con una comunicación efectiva se evitarán los malentendidos o incorrectas interpretaciones de los mensajes. De ahí que el ambiente laboral sea clave en el proceso de comunicación interna. Ya que afecta la motivación de los trabajadores. Si los trabajadores están correctamente informados de todo lo que les atañe, se sentirán valorados y esto repercutirá positivamente en la vinculación que sientan hacia la empresa en la que trabajan.

En conclusión, la institución tenga un agradable ambiente laboral, lo fundamental es la comunicación; por esta razón se debe transmitir un mensaje claro y eficaz con los diferentes miembros del establecimiento, y la comunicación en sí se mejorará para el bienestar de la misma, con el fin de obtener confianza y equilibrio entre ellos.

- **Estilos de comunicación adecuada.** Aquellos que ayudan a mantener la comunicación «en positivo», dejando abierto la posibilidad de entenderse y llegar a un acuerdo entre las personas.
- **Estilos de comunicación inadecuada.** Aquellos que obstruyen a la comunicación «en positivo», dificultando la posibilidad de entenderse y poniendo barreras a los acuerdos entre las personas.

### **Evitar el uso de Estilos Inadecuados**

Algunos de los más habituales son:

- **Agresivo.** Caracterizado por expresar hostilidad, ir a esto puede generar distancia y falta de credibilidad.
- **Pasivo-Indiferente.** Se significa por una actitud no comprometida.
- **Susceptible.** Es indicador de falta de seguridad o autoconfianza.

#### **Estilos adecuados:**

- **Empático.** Comprensión de las emociones de los demás.
- **Amable.** Es el nivel habitual en el que se debe comunicar y con el que se debe reforzar la comunicación positiva hacia los demás.
- **Neutro.** A usar en situaciones en las que se percibe que la otra persona pretende engañar o manipular.
- **Asertivo.** Capacidad para expresar los sentimientos sin herir a la otra persona.

### **1.8.3. Instrumentos de la Comunicación Interna**

Según el autor (Di, 2012) afirma que:

Una organización, en su definición más elemental, son más de dos personas para alcanzar sus objetivos. Esta vinculación consiste en que los miembros coordinen sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades, a través de la comunicación. La comunicación es el “ser” de la organización, su fluido vital, alimentan todas sus áreas, es multidimensional, une cada parte y es indispensable para su existencia y supervivencia: si no hay comunicación, la actividad organizada no existe.

Ciertamente, la comunicación interpersonal es sustancial dado que a través de ella se puede comunicar satisfactoriamente y lograr que sea fácil en el manejo de la conducta y adecuado para las autoridades del establecimiento, en este caso, los maestros son quienes interactúan o se comunican con padres y estudiantes.



Según (Blanco, Lobato, & Lobato, 2013) afirma que:

La comunicación interna ascendente fluye a partir de los dependientes hacia los paralelismos jerárquicos principales, expresar, el sentido de la información es diferente al precedente explicado. Es importante en la investigación para los directivos de modo que permita estar al tanto de las ideas, las dictámenes, las indicaciones, los avances, las carencias, etc.

- **Carta al personal:** Las cartas deben ser breves y legibles, se utilizan para difundir información importante tales como resultados, cambios en la organización, otros.
- **Carteleras:** Aunque sea un ancestral medio de comunicación, es muy eficiente, se debe colocar en un lugar el cual sea transitado por el personal, puede contener información general, normativas institucionales, etc. Es necesario que su contenido este bien ordenado para que sea de fácil lectura y comprensión.
- **Cuadernillo de bienvenida:** Con este medio, toda aquella persona que ingrese a la institución, podrá saber a donde se ha dirigido, además incluye: síntesis histórica, normas internas, organigrama, etc.
- **Folleto:** Este, es un material práctico para quienes laboran en la organización, se pueden diseñar sencillos, como trípticos, en el contexto de campañas de concientización interna.
- **Publicación institucional:** Una revista o un periódico interno informan y motivan al personal, son importantes ya que dentro de estos se confluyen informaciones de distintas áreas, de esta manera se produce una comunicación ascendente, descendente, y lateral. Además, los trabajadores se identifican con el contenido de la misma, y esto conlleva a la valoración como persona y a un sentimiento de pertenencia.

- **Reuniones:** Las reuniones, son un espacio de comunicación para informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Para llevar a cabo esta práctica se debe disponer de un espacio amplio y convocar a los participantes con antelación.

#### 1.8.4. Elementos que intervienen en el proceso de la comunicación

Según la opinión de (López, Pérez, & Pérez, 2013, pág. 30) afirma que: "Se define una empresa o una organización en la que se trabaja. También se vio que quienes trabajan en ella deben comunicarse entre sí (comunicación interna) y que la empresa también se comunica con el exterior (comunicación externa)."

Por lo expuesto, es necesario que la Unidad Educativa "Victor Manuel Peñaherrera" conozca la importancia de la comunicación interna y externa, que le permita llevar el manejo adecuado sus actividades y obtener mejores resultados dentro y fuera de ella, de manera que de esta misma depende el sustento adecuado de una institución.

- **Motivar:** a los empleados y crear un clima adecuado de cooperación.
- **Informar** o proporcionar datos necesarios para la toma de decisiones y difundir las metas y objetivos de la organización.
- **Controlar:** la ejecución de los planes y la conducta de sus miembros.
- **Expresar:** emociones ante logros o fracasos laborales y relacionar a las organizaciones con su entorno.

#### 1.8.5. Barreras de la comunicación

Según (López, Pérez, & Pérez, 2013, pág. 39) afirma que:

Coordinar de manera adecuada todos los elementos del proceso de la comunicación a la vez es difícil. Sin embargo, una cuidadosa elección del mensaje, el canal, el código y el contexto adecuados son un paso previo para sortear partes de las dificultades en una comunicación.

Al ejecutar una comunicación en un grupo de individuos se da conocer las opiniones e ideas. Si bien es cierto, el ser humano, en algunas ocasiones, tiene dificultades para expresarse ante la sociedad por miedo a que esa idea no tenga validez; sin embargo, en estos días hay diferentes formas y métodos para mejorar la manera de expresarse y actuar ante el público.

### **A. Barrera Física**

Es un condicionante que existe en el medio físico en el que se desenvuelve el proceso de comunicación.

### **B. Barrera Intelectual**

Es aquella que se produce cuando los conocimientos del emisor y del receptor no coinciden y por lo tanto existen diferencias entre ambos a la hora de interpretar el mensaje.

### **C. Barreras Psicológicas**

Aparece cuando las ideas previas de los interlocutores tienen un papel más impotante a la hora de la interpretación del mensaje.

## **CAPÍTULO II**

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

#### **2.1. Tipos de Investigación**

Los tipos de investigación utilizados fueron necesarios, lo que permitió conocer las actividades que se llevan a cabo con respecto a las relaciones humanas y la comunicación interna. Se ha visto algunas diferencias en el personal administrativo de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”.

##### **2.1.1. Investigación Documental**

El propósito de esta investigación fue conseguir información e investigar la realidad y saber las relaciones humanas y la comunicación interna de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”.

##### **2.1.2. Investigación de Campo**

Frente a esta problemática en el campo laboral se empleó las diferencias que existen entre las principales autoridades y que corresponda al personal administrativo y docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”

##### **2.1.3. Investigación Proyectiva o Propositiva**

Es importante porque ha permitido conocer la forma de cómo se proyectó en la investigación y cómo se propuso el tema en la institución, siempre y cuando el objetivo de la investigación haya sido satisfactorio para el personal administrativo y docente como también al investigador.

## **2.2. Métodos de Investigación**

### **2.2.1. Método Deductivo**

El método mencionado es de mucha importancia puesto que a través del procedimiento se pudo investigar desde el punto de vista en las relaciones humanas y la comunicación interna del personal administrativo y docentes, con la realización de un estudio del problema que estaba afectando en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”.

### **2.2.2. Método Inductivo**

Se dio a conocer que a través de este método se pudo analizar los problemas principales que existen en la institución. Sin embargo, como se fue estudiando en las variables acerca de las relaciones humanas y su comunicación interna, se vio que el método inductivo fue factible para la investigación en el establecimiento educativo.

### **2.2.3. Método Estadístico**

El método que se aplicó fue en base al instrumento de recopilación de datos para el análisis del conocimiento acerca de las relaciones humanas y la comunicación interna. Por medio de una encuesta que se aplicó a docentes y la entrevista al personal administrativo a fin de conocer la relación entre los dos elementos de población.

### **2.2.4. Método Científico**

Se utilizó para comprobar y conocer las actividades que se realizó en la institución con el objetivo de brindar una ayuda a la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”, teniendo en cuenta que la institución obtenga beneficios de la investigación que se realizó y sin embargo culminar la investigación adecuadamente.

### **2.3 Las Técnicas o Instrumentos**

En la investigación se aplicó la encuesta y entrevista, para determinar el porcentaje de conocimiento acerca de las relaciones humanas; del mismo modo conocer la conducta del personal administrativo, y así llegar al objetivo propuesto de la investigación con el propósito de motivar al personal administrativo creando un ambiente cálido y carismático en sus labores diarias y que día a día vayan construyendo nuevas formas de mantener una comunicación interna.

- **Encuesta:** se aplicó a los docentes, de manera que ello fue factible para saber cuánto conocen a cerca de las relaciones humanas.
- **Entrevista:** se realizó al personal administrativo con la finalidad de saber, cómo es su comunicación interna en su desempeño laboral, de manera que las relaciones humanas también contribuye al bienestar de la institución.

## 2.4 Matriz categorial

**Tabla 1: Matriz categorial**

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer las formas de relacionarse con el personal administrativo y docentes.	Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría de las Relaciones Humanas</li> <li>• Que son las Relaciones Humanas</li> <li>• Porque son importantes las Relaciones Humanas</li> <li>• Como la tecnología afecta las Relaciones Humanas</li> <li>• Clasificación de las Relaciones Humanas</li> <li>• Factores de las Relaciones Humanas</li> <li>• Comportamiento en las organizaciones</li> </ul>	Encuesta Entrevista	<p>La encuesta se realizó a los docentes.</p> <p>La entrevista se realizó al personal administrativo</p>
Conocer las carencias y debilidades que existen en el personal administrativo por la falta de la comunicación interna.	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Comunicación Interna</li> <li>• Estilos de Comunicación Interna</li> <li>• Instrumentos de la Comunicación</li> <li>• Elementos que intervienen en el proceso de la Comunicación</li> <li>• Barreras de la Comunicación</li> </ul>	Encuesta Entrevista	<p>La encuesta se realizó a los docentes.</p> <p>La entrevista se realizó al personal administrativo.</p>

## 2.5 Población y universos utilizados

Cuadro del personal, y docentes de la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Peñaherrera”

**Tabla 2: Cuadro de población**

ESTRATOS	FUNCIONARIOS
<b>Rectora</b>	1
<b>Secretaria</b>	1
<b>Docentes</b>	53
<b>TOTAL</b>	55

Fuente: Unidad Educativa V́ctor Manuel Peñaherrera.  
Elaborado: Por Adriana Pupiales

## POBLACIÓN

En este caso para la investigación se tomó en cuenta la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Peñaherrera” de la ciudad de Ibarra, basándose al personal administrativo y docentes de la institución dando en su totalidad de cincuenta y cinco, con los cuales se trabajó para realizar la investigación. Para determinar las variables de una población mayor a cien personas; es necesario, aplicar la fórmula. Sin embargo, dado el caso que la población del plan de investigación es pequeña no hubo la necesidad de utilizarla.



## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. ENCUESTAS APLICADAS A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA”

El objetivo de esta tercera fase de la investigación fue analizar el porcentaje de conocimiento acerca de las variables en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera” de la ciudad de Ibarra, de forma que se vio muy útil la encuesta en esta investigación, al ser un instrumento muy importante para los procesos de resultados y la respectiva tabulación.

#### 1.- ¿Cómo considera usted el uso de las Relaciones Humanas en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”?

Tabla 3: Uso de las Relaciones Humanas

Pregunta 1		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	12	23%
Regular	37	70%
Malo	4	8%
TOTAL	53	100%

FUENTE: Pregunta n° 1.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** Una vez aplicada la encuesta en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera” los docentes consideran que el uso de las relaciones humanas en la institución es regular ya que no existe claridad del tema, apenas un mínimo porcentaje opina que es mala la comunicación en el personal y cuatro personas afirman total carencia entre colaboradores al relacionarse cotidianamente.

**2.- ¿Cómo considera usted las Relaciones Humanas del personal Docentes, Administrativos, y estudiantes en la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Peñaherrera”?**

**Tabla 4: Las Relaciones Humanas del personal administrativo**

Pregunta 2		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	11	21%
Regular	25	47%
Malo	17	32%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta n°2.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** De acuerdo con lo encuestado la mayor parte de los docentes afirman no tener una comunicación adecuada con el personal administrativo y estudiantes; sin embargo, una pequeña parte de docentes manifiesta que la atención es buena. Y un porcentaje considera que son malas las relaciones humanas por ende el problema en el lugar es totalmente evidente.

**3.- Indique el grado de importancia de los valores humanos en la institución**

**Tabla 5: Valores Humanos**

Pregunta 3		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	4	8%
Regular	48	91%
Malo	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta n°3.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** Se observa que la mayoría de los docentes creen que no son importantes los valores dentro de una institución educativa; sin embargo, hay un porcentaje que afirman no es de mucha utilidad lo mencionado dentro del lugar y uno de ellos opina que es malo el uso de los valores. Se concluye que las relaciones humanas son de mucha influencia para el desarrollo de una sociedad pacífica y tolerante.

#### 4.- ¿Cómo considera el uso de la tecnología para la Comunicación Interna?

**Tabla 6: La tecnología y la Comunicación Interna**

Pregunta 4		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	15	28%
Regular	27	51%
Malo	11	21%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta n°4.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** Se observó que la mayor parte de docentes opinan que la tecnología no influye mucho en la comunicación, otro grupo considera como una herramienta para compartir mensajes de manera rápida optimizando recursos y el restante definitivamente no está a favor de las tendencias actuales al intercambiar información.

#### 5.- ¿Cómo se determina el liderazgo y la motivación en la institución?

**Tabla 7: Liderazgo y la motivación**

Pregunta 5		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	7	13%
Regular	43	81%
Malo	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta n°5.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** Al preguntar si el liderazgo y la motivación son fundamentales en una institución, la mayor parte de los docentes dicen estar en un término medio, otros manifiestan que no es de vital importancia en el establecimiento; por ende, se determina que una parte de docentes no conoce lo importante de la temática y es por eso que no se practica lo mencionado.

**6.- ¿Cómo le parece la calidad de la Comunicación Interna en la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Peñaherrera”?**

**Tabla 8: Calidad de la Comunicación Interna**

Pregunta 6		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	8	15%
Regular	42	79%
Malo	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta n°6.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** En conclusión, los docentes encuestados creen que es regular la calidad de la comunicación interna, la otra parte mínima señala que es importante generar un ambiente de amabilidad. Al conocer este inconveniente, hay necesidad de que los docentes pongan en uso la comunicación interna, de modo que los estudiantes y padres de familia estén satisfechos con la atención brindada.

**7.- Indique el nivel de la Comunicación Interna por parte del personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Peñaherrera”**

**Tabla 9: Nivel de la Comunicación Interna**

Pregunta 7		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	8	15%
Regular	34	64%
Malo	11	21%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta n°7.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** Luego de analizar los resultados de la pregunta planteada, se deduce que la mayoría de la población manifiesta que el nivel de la comunicación interna se encuentra en un término regular. En otras palabras, la opinión estaría dividida al existir acciones que contribuyen a un buen desarrollo laboral, así mismo, llevar a cabo actividades que dificulten las relaciones interpersonales y es necesario que la entidad busque mejorar su imagen institucional.

**8.- ¿Usted cree que una guía de actividades mejorará las Relaciones Humanas y la Comunicación Interna de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”?**

**Tabla 10: Guía de actividades**

<b>Pregunta 8</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	43	81%
<b>Tal vez</b>	7	13%
<b>Nunca</b>	3	6%
<b>TOTAL</b>	53	100%

FUENTE: Pregunta n°8.

ELABORADO: Por Adriana Pupiales.

**Interpretación:** Al parecer, la mayoría de los docentes dieron a conocer que el uso de una guía de actividades permitirá que las relaciones humanas sean cada vez más efectivas. La necesidad de mejorar su reputación es evidente y es por ello, que la institución busca nuevas estrategias que le permitan mostrarse diferentes ante otras entidades del Estado.

### **3.2. ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA”**

Se realizó al personal administrativo, de modo que la entrevista fue un instrumento muy útil e importante para conocer las opiniones del mismo con la finalidad de obtener buenos resultados de la investigación.

#### **RECTORA:**

##### **1.- ¿Cree usted que la Comunicación Interna genera un buen ambiente laboral?**

Es la base fundamental para toda la comunicación, porque si no hay una buena comunicación, no hay una buena relación en el personal. Lo cual este elemento permite que la relación profesional y personal sea favorable con todas las autoridades del establecimiento.

##### **2.- ¿En una institución cree usted que es importante la socialización de la Comunicación Interna a los Docentes y personal Administrativo por qué?**

Sí, es importante porque cuando se pone las reglas desde el principio uno se sabe las bases en el que se va a fundamentar en cualquier situación que se pueda presentar en el diario vivir.

##### **3.- ¿Según usted las buenas Relaciones Humanas del personal Docente, Administrativo y estudiantes beneficia a la institución?**

Sí, porque se siente más afinidad y con más seguridad al contribuir ante cualquier inquietud que pueda solicitar los padres de familia. Si bien es cierto, las relaciones humanas juegan un papel muy importante dentro y fuera de la institución, de cierto modo este elemento va más allá de mantener un buen ambiente laboral en el lugar de trabajo. Lo cual esto permite entender las necesidades que

tiene tanto las autoridades como los padres de familia y estudiantes de la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Peñaherrera”, con el fin de contribuir para el beneficio del establecimiento.

**4.- ¿Cree usted que hoy en día la tecnología nos permite relacionarnos más con la Comunicación Interna de la institución?**

Es una herramienta que nos ayuda a simplificar de alguna manera las actividades que se ha ido desarrollando desde que ha existido la educación.

**5.- ¿Cree usted que una guía de actividades para mejorar las Relaciones Humanas entre el personal Docente, Administrativo y sugerencias de Comunicación Interna de los mismos actores ayudaría a la mejora institucional?**

Sí, es muy necesaria la elaboración de una guía de actividades que fomenten la comunicación interna, porque hoy en día se ha dejado de lado este tema.

**SECRETARIA:**

**1.- ¿Cree usted que la Comunicación Interna genera un buen ambiente laboral?**

La comunicación interna si genera un buen ambiente laboral, de modo que a través de ella se habla las diferentes actividades que se realiza dentro y fuera de la institución. Sin embargo, no solo se trata de realizar actividades a través de este elemento, más bien es entender las diferencias y necesidades que puede existir entre las autoridades del establecimiento, con el propósito de que tanto la comunicación interna como la externa sea beneficiosa para todas las autoridades de la institución y de ese modo brindar un buen servicio a los consumidores de la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Peñaherrera.”

**2.- ¿En una institución cree usted que es importante la socialización de la Comunicación Interna a los Docentes y personal Administrativo por qué?**

Sí, porque de ese modo hay una buena comunicación, por ello debe de estar interactuando diariamente y saber todo lo que pase en el personal administrativo o de lo contrario se genera problemas en la institución.

**3.- ¿Según usted las buenas Relaciones Humanas del personal Docente, Administrativo y estudiantes beneficia a la institución?**

La atención al usuario es un elemento fundamental, ya que los padres de familia son un ente colaborador en la institución.

**4.- ¿Cree usted que hoy en día la tecnología nos permite relacionarnos más con la Comunicación Interna de la institución?**

En si la tecnología se podría decir que si se lo utiliza de una buena forma es muy eficiente. Sin embargo, muchas personas lo utilizan como ocio, lo cual no permite generar las relaciones interpersonales.

**5.- ¿Cree usted que una guía de actividades para mejorar las Relaciones Humanas entre el personal Docente, Administrativo y sugerencias de Comunicación Interna de los mismos actores ayudaría a la mejora institucional?**

Creo que es muy importante la elaboración de una guía de actividades para mejorar las relaciones humanas, donde la práctica permitirá reflejar a la institución de manera positiva por el profesionalismo al realizar las diferentes actividades laborales.



### 3.3. Análisis de Interpretación de la Entrevista

**Tabla 11: Tabla de entrevista**

VARIABLE	ANÁLISIS
<p><b>1.- ¿Cree usted que la Comunicación Interna genera un buen ambiente laboral?</b></p>	<p>Las dos personas entrevistadas respondieron a la pregunta que la comunicación interna es la base fundamental en una institución. Sin embargo, se llega a la conclusión de que la comunicación interna es un elemento muy importante en una institución.</p>
<p><b>2.- ¿En una institución cree usted que es importante la socialización de la Comunicación Interna a los Docentes y personal Administrativo por qué?</b></p>	<p>Dieron a conocer que al socializar la comunicación interna fomentan el compañerismo, por ello se concluye que el personal administrativo debe empaparse en lo que es la comunicación interna.</p>
<p><b>3.- ¿Según usted las buenas Relaciones Humanas del personal Docente, Administrativo y estudiantes beneficia a la institución?</b></p>	<p>Indicaron que una buena relación humana es importante, en vista de que a través de ello se mantiene una adecuada comunicación interna en la institución. Con ello se concluye que es importante conocer las diferentes formas de comunicarse, con el fin de que todo el establecimiento en general se sienta satisfechos.</p>
<p><b>4.- ¿Cree usted que hoy en día la tecnología nos permite relacionarnos más con la Comunicación Interna de la institución?</b></p>	<p>Manifiestan que la tecnología es una herramienta fundamental. Con ello se determina que deben conocer más a profundidad la utilización de la tecnología ya que hoy en día ella se va innovando cada vez más.</p>
<p><b>5.- ¿Cree usted que una guía de actividades para mejorar las Relaciones Humanas entre el personal Docente, Administrativo y sugerencias de Comunicación Interna de los mismos actores ayudaría a la mejora institucional?</b></p>	<p>Dieron a conocer que en la institución si se basan en la comunicación interna como las relaciones humanas. Sin embargo, hay momentos en el que el personal administrativo no contribuye en las actividades a realizar. La guía es un instrumento que ayudará a mejorar las relaciones interpersonales en el establecimiento, conforme se vaya utilizando la guía su comunicación interna será mejor y lo cual esto contribuye a mantener un buen ambiente laboral.</p>

FUENTE: Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera  
 ELABORADO: Por Adriana Pupiales

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA

#### 4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“GUÍA DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA DE LA CIUDAD DE IBARRA.”

#### 4.2. Justificación

En estos tiempos todas las instituciones tanto públicas como privadas dependen de un elemento fundamental, lo cual si no existiese las relaciones humanas y la comunicación interna en la institución quedaría completamente paralizada, porque sin ella es imposible realizar trabajo en equipo y coordinar las actividades de los miembros del establecimiento, de igual manera a través de la comunicación se toma las decisiones para la institución.

La comunicación interna se ha caracterizado por ser aquella herramienta poderosa, necesaria para el buen desarrollo de una institución. El alienar a todo el establecimiento permite que los docentes y personal administrativo se enfoquen en la realización de las actividades que les corresponden. Por ello, es importante tomar en cuenta la participación de usuarios internos y externos; esto contribuirá a generar los cambios necesarios para mantener y fortalecer la imagen institucional.

La comunicación es un elemento esencial en el entorno familiar, social y educativo, dado que es primordial para la formación de la personalidad y por ende su forma de vida. Dicho en lo anterior permite que las personas tengan la facilidad de relacionarse con los demás, sin embargo, la

comunicación permite mejorar el desempeño de multitud de profesiones, teniendo en cuenta que es un componente esencial para alcanzar sus objetivos.

Se acentúan en este plan de investigación los ejes principales que proporcionan para el mejoramiento de las relaciones humanas y la comunicación interna que contribuyendo en el desarrollo interpersonal de las autoridades del establecimiento, en vista de que los principales elementos son la comunicación y la actitud.

La guía se desarrolla con pautas y mensajes claros para los lectores, de modo que sea entendible cada uno de los conceptos a tratar. Por este motivo se ha visto muy necesario el uso de una guía de actividades, para mejorar las relaciones humanas y la comunicación interna. La guía va dirigido directamente al personal administrativo porque ellos son la cara visible para las demás personas, de igual manera si una institución no mantiene una buena comunicación será muy difícil mantenerse en pie, porque de ahí es donde proviene el comportamiento.

### **4.3. FUNDAMENTACIÓN**

#### **4.3.1. Fundamentación Psicológica**

Según el autor (Soler, 2014, pág. 24) afirma que:

La escuela – familia – comunidad, poseen un protagonismo indiscutible en la formación y desarrollo humano, pero el efecto psicológico de esa influencia no es solo el resultado de lo que cada una de ellas individualmente pueda aportar con acierto. Depende de la interrelación coherente de éste trio. Entre los tres no existe una subordinación psicológica, sino de coordinación.

De acuerdo con lo citado, da a conocer que el desarrollo de la humanidad se basa en la escuela, familia y comunidad, puesto que a través de ello las personas desarrollan sus conocimientos, actitudes ante la sociedad, sin embargo, las personas tienen diferentes reacciones ante cualquier situación en la que se encuentren, a consecuencia de ello la psicología no muestra los resultados con aciertos, dado que la psicología es una coordinación entre la escuela, familia y comunidad.

## **4.4. Objetivos**

### **4.4.1. Objetivo General**

Aplicar la guía de actividades para mejorar las Relaciones Humanas y la Comunicación Interna en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera” de la ciudad de Ibarra.

### **4.4.2. Objetivos Específicos**

- Contribuir a la mejor formación del personal administrativo, con nuevos métodos, para mantener una buena relación tanto laboral como personal, y así crear un buen ambiente laboral a lo largo de la vida.
- Dar a conocer sobre la importancia de los valores humanos, con la finalidad de mejorar la comunicación interna en la institución.
- Evaluar los resultados de la aplicación de la guía de actividades que mejore las Relaciones Humanas en la institución, con el fin de que se empapen con la información dada en la guía y que lo pongan en práctica día a día.
- Incrementar nuevos métodos en la Comunicación Interna de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera”.
- Socializar la guía de actividades para mejorar las Relaciones Humanas y la Comunicación Interna en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera” de la ciudad de Ibarra, con el propósito de que el personal administrativo tome pautas para mejorar su desempeño laboral.

## **4.5. Ubicación Sectorial y Física**

La investigación se realizó en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Peñaherrera” de la ciudad de Ibarra parroquia La Victoria, el grupo de la investigación corresponde a la totalidad de docentes y personal administrativo.





Secretariado Ejecutivo



# “GUÍA DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA DE LA CIUDAD DE IBARRA”



**AUTORA: ADRIANA VERONICA  
PUPIALES MONTALUISA**



# ACTIVIDAD N° 1

## RELACIONES HUMANAS



## **DEMUESTRA COMPROMISO Y PASIÓN**

### **• Actividad N° 1 Ejercicio**

**OBJETIVO: Demostrar compromiso y la pasión que tiene al momento de realizar su trabajo.**

**PROCESOS:**

- 1. Colocar a todo el equipo en un círculo, sosteniendo una soga.**
- 2. El líder vendará los ojos de cada uno de los participantes.**
- 3. Dejará la soga en medio del círculo.**
- 4. Todos los integrantes deberán alejarse un par de pasos de su lugar.**
- 5. Luego regresar para volver a coger la cuerda.**
- 6. El objetivo del juego es trabajar juntos para formar un cuadrado perfecto y ejercitar la comunicación y la confianza.**

**GRÁFICO**



**FUENTE: Demuestra compromiso y pasión  
ELABORADO: Por Adriana Pupiales**

**CONCLUSIÓN**

**En una institución es importante que las autoridades demuestren el compromiso y pasión al realizar sus labores. Puesto que hoy en día todos estos métodos son muy importantes para llevar a un establecimiento hacia el éxito.**



## **FOMENTAR RESPETO EN LA INSTITUCIÓN**

### • **Actividad N° 2**

**OBJETIVO: Promover el respeto, ya que es un elemento fundamental en una institución.**

**PROCESOS:**

- 1. Impulsar la integración de la comunicación y trabajo en equipo.**
- 2. Conocer y valorar a cada una de las personas que hacen parte de la institución.**
- 3. Pedir prestado las cosas que necesiten, cuidarlas y devolverlas en buen estado.**
- 4. Dirigirse de una manera respetuosa a las personas que conforman la institución.**
- 5. Respetar la opinión del compañero y dirigirse adecuadamente ante él o ella.**

**GRÁFICO**



**FUENTE: Fomentar respeto en la institución**  
**ELABORADO: Por Adriana Pupiales**

**CONCLUSIÓN**

**Que el personal administrativo tenga siempre presente a cada uno de estos procesos para expandir el respeto dentro del establecimiento.**

## DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL

### • **Actividad N° 3**

**OBJETIVO:** Considerar nuevos métodos para tratar de mejorar la organización de la oficina, con el fin de disminuir el estrés laboral.

**PROCESOS:**

1. **Organizar el lugar de trabajo.**
2. **Organizar por fechas o alfabéticamente el archivador.**
3. **Mide el tiempo.**
4. **Realizar todas las tareas.**
5. **Llegar a tiempo al lugar de trabajo sin estrés.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Disminuir el estrés laboral  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Mantener el orden y la disciplina por ello es imprescindible que la secretaria esté siempre atenta y eficiente al atender al usuario. Con el propósito de que todo el personal tenga buen ambiente laboral y así disminuir el estrés.**

## MAYOR SATISFACCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL

### • **Actividad N° 4**

**OBJETIVO:** Establecer una buena relación personal y profesional, de manera que ayude a desarrollar las relaciones humanas.

**PROCESOS:**

1. **Has una lista de cosas por hacer.**
2. **Planifica el día siguiente un día antes.**
3. **Elimina las distracciones mientras trabajas.**
4. **Mantén la casa y el área de trabajo ordenada.**
5. **Analizar las horas más productivas.**
6. **Duerme lo suficiente.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Mayor satisfacción profesional y personal  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**La productividad no consiste en hacer más cosas, sino también en hacer las cosas correctas.**

## **POTENCIAR LA INNOVACIÓN Y LAS RELACIONES HUMANAS**

### • **Actividad N° 5**

**OBJETIVO:** Establecer el alcance de la innovación en el contexto de optimizar las relaciones humanas y la calidad del desempeño laboral.

**PROCESOS:**

1. **Fomentar una cultura en la institución.**
2. **Debe ser organizada y planificada para que el espacio de innovación aprendizaje sea más productivo.**
3. **No deje de estudiar.**
4. **Participando en talleres, seminarios, conferencias.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Potenciar la innovación y las relaciones humanas  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Para perfeccionar las habilidades y destrezas del personal administrativo, es importante dejar de creer que la innovación es algo difícil de implementar; más bien, lo importante es tener la voluntad de dar el primer paso y crear el cambio. En consecuencia, se mantendrá un buen ambiente laboral.**

## **ACTITUD POSITIVA EN EL LUGAR DE TRABAJO**

### **• Actividad N° 6**

**OBJETIVO: Fomentar nuevas actitudes positivas en la institución con el propósito de favorecer a las relaciones interpersonales.**

**PROCESOS:**

- 1. Procurar tener una buena relación con los compañeros de trabajo y el jefe, tratar de ser empático con las personas que se relaciona diariamente.**
- 2. Trabajar en equipo y mostrarse cordial con sus compañeros de trabajo.**
- 3. Procura organizar la vida personal y tareas para que las horas laborales sean efectivas.**
- 4. Evitar entrar en conflictos, si nota que alguien quiere discutir trata de mantener la calma.**
- 5. Levantarse por las mañanas con una sonrisa.**

**GRÁFICO**



**FUENTE: Actitud positiva en el lugar de trabajo  
ELABORADO: Por Adriana Pupiales**

**CONCLUSIÓN**

**Es de gran importancia tener en cuenta que una buena relación laboral depende en mantener una buena relación interpersonal y así crear una actitud positiva en ella.**

## **ACERCARSE AL PERSONAL Y GANARSE LA CONFIANZA**

### • **Actividad N° 7**

**OBJETIVO: Mantener la confianza y crear un mejor ambiente de trabajo en la institución.**

**PROCESOS:**

- 1. Crea un ambiente de confianza a través de reuniones.**
- 2. Potenciar información, mediante cursos y actividades formativas.**
- 3. Fomentar la competencia sana, mediante prácticas deportivas y honestas.**
- 4. Se amigable asegúrate de conocer sus nombres y decir buenos días y buenas noches todos los días.**

**GRÁFICO**



**FUENTE: Acercarse al personal y ganarse la confianza**  
**ELABORADO: Por Adriana Pupiales**

**CONCLUSIÓN**

**Generar un buen clima laboral es una de las claves para el correcto funcionamiento, progreso y logro de los objetivos institucionales.**

## LAS RELACIONES HUMANAS EN EL CARÁCTER PROACTIVO – EDUCATIVO

### • **Actividad N° 8**

**OBJETIVO:** Hacer de utilidad sus conocimientos con cada uno de las autoridades de la institución.

**PROCESOS:**

1. **Divide el trabajo en tareas lo más pequeñas y concretas posibles.**
2. **Si dispone de poca energía, concentrarse en tareas rápidas y sencillas.**
3. **Llevar un registro de lo que se haga, pues esto motiva a la persona para realizar su trabajo.**
4. **Tomarse un descanso unos días libres y desconectarse de todo.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Las relaciones humanas en el carácter proactivo- educativo  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Al desarrollar estas actividades el personal docente y administrativo de la institución tendrá confianza en sí mismo y no tendrá miedo a expresar sus ideas, con el fin de generar cambios acorde a las relaciones humanas.**

## **EL APOYO Y LA SOLIDARIDAD ENTRE LAS AUTORIDADES**

### • **Actividad N° 9**

**OBJETIVO: Crear confianza en el personal docente y administrativo.**

**PROCESOS:**

- 1. Realizar reuniones quincenales.**
- 2. Encuentros informales.**
- 3. Ambiente sin tenciones.**
- 4. Humildad, honestidad.**

**GRÁFICO**



**FUENTE: El apoyo y la solidaridad entre las autoridades**  
**ELABORADO: Por Adriana Pupiales**

**CONCLUSIÓN**

**Un buen flujo de relaciones humanas, evitará culpar directamente a otras personas de los errores, sin embargo, compartir y celebrar el éxito de los compañeros, mantener siempre una actitud positiva, son aspectos básicos para construir unas relaciones laborales fuertes.**



## **FORMACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS**

### • **Actividad N° 10**

**OBJETIVO: Promover la cooperación entre las autoridades del establecimiento.**

**PROCESOS:**

- 1. Dar tiempo necesario, escuchar de verdad a la otra persona y comprender sus necesidades.**
- 2. Construye las relaciones humanas en las que ambas partes ganen, a través de la confianza.**
- 3. Evitar adaptar el papel de víctima, salvador o perseguidor en la oficina.**
- 4. Aportar soluciones, no problemas; siendo positivo y animando a los que los rodean.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Formación en las relaciones humanas  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Como bien lo refleja las actividades, en ella se logran reforzar las relaciones humanas en la Unidad “Educativa Víctor Manuel Peñaherrera”.**

# ACTIVIDAD N° 2

## COMUNICACIÓN INTERNA



## MOTIVACIÓN LABORAL “CONOCIÉNDONOS”

### • **Actividad N° 1 Dinámica**

**OBJETIVO:** Sugerir que conozcan más y mejor a cada una de las autoridades que forman parte de la institución.

**PROCESOS:**

1. **Dividir el grupo en máximo de 8 personas y colocarse en forma de un círculo.**
2. **Cada persona debe decir su nombre y apellido.**
3. **Encontrar dos cualidades que le caractericen y que empiecen por las mismas letras iniciales.**
4. **La primera persona se presenta y dice sus cualidades.**
5. **La segunda persona hace los mismo, pero además recuerda el nombre, el apellido las cualidades de la persona que se acaba de presentar. Así sucesivamente hasta que el círculo de compañeros se haya presentado correctamente.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Y es que el conocimiento personal es la base sobre la que se asienta una buena comunicación interna en el seno de la institución.**

## **RESOLVIENDO CONFLICTOS**

### **• Actividad N° 2 Dinámica**

**OBJETIVO: Mejorar y resolver los conflictos profesionales en su fase más temprana.**

**PROCESOS:**

- 1. Reunirse en un aula con una pizarra para anotar.**
- 2. Una persona voluntaria hará de dinamizador del grupo, presentará el problema a resolver e ira anotando, las conductas, frases que han provocado el conflicto.**
- 3. Cualquier participante puede aportar sus impresiones sobre el hecho.**
- 4. Una vez que se haya desmenuzado el conflicto ir anotando las ideas centrales en la pizarra.**
- 5. Seguidamente se pasará a anotar las posibles soluciones al conflicto intentando encontrar entre todos una solución justa, razonada y aceptada por el grupo.**

**GRÁFICO**



**FUENTE: Resolviendo conflictos  
ELABORADO: Por Adriana Pupiales**

**CONCLUSIÓN**

**En cualquier grupo humano hay conflictos, sin embargo, la dinámica contribuye a mejorar y reforzar el compromiso profesional del establecimiento.**

## TELÉFONO ESTROPEADO

### • **Actividad N°3 Dinámica**

**OBJETIVO:** Optimizar a las diversas autoridades que conforman en la institución.

**PROCESOS:**

1. Esta dinámica consiste en formar una cadena entre las personas participantes y entregar a la primera un mensaje escrito.
2. Esa persona lo leerá y se lo dirá al oído a la siguiente persona de la cadena.
3. Mientras la segunda personas le transmitirá a la siguiente lo que ha escuchado y así sucesivamente hasta llegar a la última.
4. En ese momento, la última persona revelará en voz alta lo que ha entendido y la primera leerá también en voz alta, el mensaje inicial.
5. En caso de no corresponder se procederá a un análisis oral entre todos para detectar dónde ha ocurrido los problemas de comunicación.

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Teléfono estropeado  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Lo importante es que la institución dedique un tiempo a este tipo de actividades, de modo que esto contribuye a evitar problemas de comunicación a futuro.**

## LA COMUNICACIÓN INTERNA COMO FUNCIÓN CLAVE

### • **Actividad N° 4**

**OBJETIVO:** Utilizar la comunicación interna, debido a que algunas autoridades del establecimiento tienen diferentes formas de pensar.

**PROCESOS:**

1. **Dedicar el tiempo necesario para hablar directamente con los colaboradores del establecimiento.**
2. **Conectarse y comunicarse genuinamente con el equipo y así averiguar qué es lo más importante para ellos.**
3. **Un discurso honesto y fácil de entender es fundamental para generar confianza en sus colaboradores.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** La comunicación interna como función clave  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Una comunicación interna óptima genera una cultura de apropiación, fidelidad hacia la institución por parte de sus autoridades que se sienten motivados y valorados al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta el establecimiento.**

## **PROPICIAR EL DIÁLOGO Y FOMENTAR LA COMUNICACIÓN INTERNA**

### • **Actividad N° 5**

**OBEJTIVO: Difundir lo valioso que es la comunicación interna en un establecimiento.**

**PROCESOS:**

1. **Realizar reuniones o charlas en la institución.**
2. **Construir equipos de trabajo.**
3. **Entender la diversidad.**
4. **Mantener una buena relación en el personal de trabajo.**
5. **Mostrar siempre una actitud de humildad y reconocer cuando se equivoca.**

**GRÁFICO**



**FUENTE: Propiciar el diálogo y fomentar la comunicación interna  
ELABORADO: Por Adriana Pupiales**

**CONCLUSIÓN**

**El diálogo y la comunicación son fundamentales, debido a que está inmersa en la institución. De ese modo el personal sentirá satisfacción al trabajar y brindar una buena comunicación.**

## **PROGRAMAS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS**

### • **Actividad N° 6**

**OBJETIVO:** Integrar la actividad deportiva para generar confianza y motivación en la institución.

**PROCESOS:**

1. **Organizar torneos deportivos internos.**
2. **Proponer varias disciplinas y dejar que el personal tome la decisión (fútbol, voleibol, baloncesto).**
3. **Realizar dinámicas de trabajo en equipo, lo cual esto permite la integración, innovación y diversión.**
4. **Preparar un festival de juegos tradicionales (la cuerda, el palo encebado, ensacados).**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Programas deportivos y recreativos  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Al realizar estas actividades trata de que el equipo de trabajo genere un alto rendimiento laboral, con el objetivo de mantener un buen ambiente laboral en la institución.**



## ACTIVIDAD FÍSICA Y EMOCIONAL

### • **Actividad N° 7 Ejercicio Team Building (Formación de Equipos)**

**OBJETIVO:** Conocer las diferentes habilidades del personal administrativo.

**PROCESOS:**

1. **Tener claro cuál es el fin que se requiere alcanzar a través de esta jornada (a través de la dinámica mejorará la relación informal del equipo y crear vínculos más estrechos).**
2. **Uno de los factores más importantes que debe tener en cuenta al realizar esta jornada es el número de personas, pues puede ser de 10 personas en adelante. Para luego crear un equipo de fútbol u otra actividad.**
3. **Realizar un desayuno en vista de que es perfecto para hacer una pausa en el trabajo y presentar nuevos compañeros.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Actividad física y emocional  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Permite que en la institución todo el personal administrativo haga frente a los problemas interpersonales que puede haber dentro de un equipo de trabajo.**

## ACTIVIDADES FESTIVOS

### • **Actividad N° 8**

**OBJETIVO:** Sugerir actividades para ayudar a fomentar el compañerismo y lazos de amistad.

**PROCESOS:**

1. **Elige y marca distintas fechas en el calendario que son importantes para la institución.**
2. **Organizar celebraciones y actividades especiales para esos días.**
3. **Pueden ser aniversario de la institución, Día de la Mujer, Día del Trabajador, fin de año.**
4. **Evita no rechazar estas actividades.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** Actividades festivos  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**De acuerdo a estas actividades da a conocer que es una gran ayuda para aumentar el compañerismo en la institución y así crear un buen ambiente laboral.**

## IGUALDAD EN EL TRATO

### • **Actividad N° 9**

**OBJETIVO: Oponer la discriminación en la institución.**

**PROCESOS:**

1. **Incorporar dentro de los principios, valores corporativos la igualdad de género.**
2. **Aceptar sus creencias para no tener conflictos.**
3. **Aceptar su vestuario.**
4. **Crear confianza en el equipo de trabajo.**

**GRÁFICO**



**CONCLUSIÓN**

**Hoy en la actualidad la religión no es un obstáculo en las instituciones, sin embargo, la religión también juega un papel importante en los establecimientos.**

## EL USO DEL WHATSAPP

### • **Actividad N° 10**

**OBJETIVO:** Recomendar la utilización del whatsapp para una comunicación interna más rápida y directa.

**PROCESOS:**

1. **Transmisión de la agenda del día.**
2. **Resolución de dudas sobre la ejecución de órdenes.**
3. **Seguimientos de tareas pendientes.**
4. **Consulta sobre la agenda de los usuarios.**
5. **Coordinación para el trabajo en equipo.**
6. **Realización de juntas virtuales.**
7. **Envío de documentos e imágenes de manera instantánea.**

**GRÁFICO**



**FUENTE:** El uso del whatsapp  
**ELABORADO:** Por Adriana Pupiales

**CONCLUSIÓN**

**Todo esto permite que el personal utilice su tiempo más efectivamente en lugar de tener que realizar desplazamientos dentro o fuera de las instalaciones para desempeñar sus funciones.**

## CONCLUSIONES

- Se confirma el objetivo general de esta investigación, era estudiar y establecer la relación que existía entre las relaciones humanas y la comunicación interna. El resultado de esta correlación comprueba que existe una afinidad entre las dos variables.
- Las relaciones humanas influye en el desempeño laboral del personal administrativo del establecimiento; en vista, de que muchas veces la falta de compañerismo y la comunicación interna genera aislamiento en el personal administrativo. Lo que impide el trabajo en equipo; porque en lugar de ver las diferencias individuales como una oportunidad para conocer más a las personas y aprender de ellas, se ven como amenazas.
- Las relaciones interpersonales entre algunos del personal administrativo son estrictamente laboral; interactúan únicamente al inicio (saludo) y cierre (frase de despedida) de labores; y cuando trabajan en equipo no todos participan.
- Por otra parte, se tiene que, los aspectos actitudinales tales como el entusiasmo, eficiencia, y la comunicación son escasos, en el personal administrativo de la institución. Cabe destacar que la comunicación que manipulan el personal administrativo de esta institución es la comunicación informal, esta situación va a incidir en el rendimiento y el clima laboral de la institución, la identificación de las características de las relaciones humanas se pudo reflejar en los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de la investigación.
- Del análisis de los resultados, finalmente se ha propuesto una guía de actividades para mejorar las relaciones humanas y la comunicación interna, dado que va a influir de forma determinante en la institución. Es importante destacar que en el establecimiento no existen las tendencias de una guía de actividades para mejorar las RR.HH y la Comunicación Interna que incentive al personal en satisfacción y cooperación, entre otros, parte del director del plantel educativo.

## RECOMENDACIONES

- Es importante realizar una evaluación del desempeño laboral para que el personal administrativo tenga retroalimentación y la oportunidad de observar cómo se sienten dentro del establecimiento, puesto que es importante reconocer el desempeño laboral, con el fin de que exista un ambiente de confianza dentro del establecimiento.
- Fomentar el trabajo en equipo, para que cada quien comparta sus habilidades y capacidades; y pueda aprender de los demás. También tomar en cuenta que la comunicación interna es indispensable para fortalecer las relaciones humanas; y con ello, realizar de una mejor manera la labor del personal administrativo.
- Que el personal administrativo vea su lugar de trabajo como una oportunidad para relacionarse con sus compañeros, que interactúen siempre y no solo al inicio y al cierre de labores; para que de esta forma puedan participar armónicamente en los trabajos en equipo formados.
- Diseñar, planificar, ejecutar, talleres y charlas acerca de la importancia de las relaciones humanas y su influencia en la comunicación interna, con el fin de promover en el personal administrativo cambios de actitud y conducta, que propendan una mejor comunicación interna en la institución.
- Promover la guía de actividades para el desarrollo de las RR.HH y la Comunicación Interna con el propósito de que el personal administrativo sea impulsado al compañerismo y confianza con las diferentes autoridades de la institución.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Aficiones:** habituarse, acostumbrarse.
- **Antelación:** anterioridad, anticipación.
- **Ataño:** afectar, corresponder, relacionar.
- **Carencias:** falta de alguna cosa
- **Circundante:** que circunda o rodea algo o alguien.
- **Cognoscitiva:** conocer.
- **Complejidad:** cualidad de complejo.
- **Concierno:** distinguir.
- **Consenso:** acenso, acuerdo, aprobación.
- **Contemporáneo:** actual, moderno, presente, simultáneo.
- **Deshumanización:** despojar de rasgos humanos.
- **Dictámenes:** informe, sentencia, implicar.
- **Dotarse:** equipar una cosa con algo que la complete o mejore.
- **Eficacia:** capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.
- **Globalización:** proceso histórico de integración mundial en los ámbitos políticos, económicos.
- **Hostilidad:** cualidad de hostil.
- **Incertidumbre:** falta de seguridad, confianza o de certeza sobre algo.

**-Incluyente:** algo que debe incluir.

**-Interpersonal:** que se produce entre las personas.

**-Íntegro:** que posee entereza moral.

**-Paradigmas:** prototipo, ejemplo, modelo.

**-Perspectiva:** manera de interpretar uno o varios objetos.

**-Pertinencia:** congruencia, oportunidad.

**-Praxis:** práctica.

**-Proactiva:** que tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a necesidades futuras.

**-Racionalizar:** hacer que algo sea conforme a la razón.

**-Remite:** mandar, enviar.

**-Repercutir:** influir, implicar.

**-Subalterno:** inferior, auxiliar, dependiente.

**-Team Building:** un evento participativo que se organiza, normalmente para el equipo humano de una empresa, para fomentar las relaciones personales y reforzar el espíritu de equipo.

**-Tendencias:** predisposición, simpatía, preferencia.

**-Tipología:** estudio de tipos o modelos que usan para clasificar en diversas ciencias o disciplinas científicas.



## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

### Referencias

1. Constitución de la República. (2015). *ULEAM*. Recuperado el 28 de 05 de 2018, de <http://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2015/03/PLANEAMIENTO.pdf>
2. Blanco, G. C., Lobato, G. F., & Lobato, V. F. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente*. Macmillan Iberia, S.A.
3. Bustinduy, I. (2010). *La Comunicación Interna en las Organizaciones 2.0*. Barcelona, España: Editorial UOC.
4. Caru, V., & (Orozco, D. (19 de 10 de 2016). *SCRIBD*. Recuperado el 28 de 05 de 2018, de <https://es.scribd.com/document/328181329/Definicion-de-Relaciones-Humanas-Segun-Diferentes-Autores>
5. Comunicación Interna. (31 de 05 de 2018). *Ecured*. Recuperado el 01 de 06 de 2018, de [https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n\\_interna](https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_interna)
6. Di, A. (2010). *Ceremonial empresarial: el ceremonial de relaciones públicas*. Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor.
7. Di, A. (2012). *Manual de relaciones públicas e institucionales: estrategias de comunicación y tácticas relacionales*. Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor.
8. Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Comunicación Interna*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
9. García, J. (2012). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
10. Gasalla, J. (2015). *La dirección de personas*. Barcelona, España: Editorial UOC.
11. Gonzáles. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid, España: McGraw-Hill España.
12. Guamán, M., & Simbaña, B. (. (2016). *Informe de Tesis*. Recuperado el 18 de 11 de 2018, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1926/1/UNACH-FCEHT-TG-E.BQYLAB-2016-000010.pdf>
13. Guamán, M., & Simbaña, B. (2016). *Informe de Tesis*. Recuperado el 18 de 11 de 2018, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1926/1/UNACH-FCEHT-TG-E.BQYLAB-2016-000010.pdf>
14. Introducción a las Relaciones Humanas. (08 de 10 de 2013). *CONOCIMIENTOSWEB.NET*. Recuperado el 28 de 05 de 2018, de <http://www.conocimientosweb.net/descargas/article479.html>
15. La tecnología y las relaciones interpersonales. (10 de 07 de 2012). *La tecnología y las relaciones interpersonales: ¿Cómo nos afecta? Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*.

Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <http://www.responsabilidadsocial.net/la-tecnologia-y-las-relaciones-interpersonales-como-nos-afecta/>

16. Lema, A. (2016). La evaluación del desempeño profesional del docente en los institutos superiores tecnológicos en Ecuador. Santiago de Cuba : Editorial Universitaria .
17. Lema, A. (2016). La evaluación del desempeño profesional del docente en los institutos superiores tecnológicos en Ecuador. Santiago de Cuba: Editorial Universitaria .
18. López, L., Pérez, H. M., & Pérez, J. M. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid, España: McGraw-Hill España.
19. Los Medios de la Comunicación Interna. (10 de 03 de 2011). *Talentos Reunidos*. Recuperado el 31 de 05 de 2018, de <https://talentosreunidos.com/2011/10/03/los-medios-de-la-comunicacion-interna/>
20. Muñoz. (2011). *Formar en Administración por una Nueva Fundamentación Filosófica*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Siglo del Hombre Editores, Fondo Editorial Universidad EAFIT. Recuperado el 07 de 05 de 2018
21. Oriza, J. (2014). *Relaciones Humanas: valores personales, inteligencia emocional y social*. México, México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
22. Pérez, R. (2010). *El Comportamiento Moral en las Organizaciones*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
23. Ramos, F. (2012). Sistematización de la experiencia de alfabetización en el estado de Michoacán en el periodo 2002-2008. La Habana: D - Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño (IPLAC).
24. Soler, L. (2014). *Actividades para la Integración del Trabajo Educativo del a Escuela - familia Comunidad en la Enseñanza Secundaria*. Editorial Universitaria.
25. Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración (2a. ed.)*. México, México: Grupo Editorial Patria.
26. Tristán, B. (2012). *Universidad 2012. Curso corto 6: Apuntes sobre teoría y práctica educativa*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.

# ANEXOS

## ANEXOS

### SOLICITUD RECIBIDA

Msc. Yolanda Garzón  
RECTOR  
Presente. –

Yo, Adriana Veronica Pupiales Montaluisa, estudiante de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, solicito a usted muy comedidamente me permita la autorización de realizar encuestas a los estudiantes y entrevista al personal administrativo de esta prestigiosa Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera ya que cuyo tema a investigar es **ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA, EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL PEÑAHERRERA DE LA CIUDAD DE IBARRA**, y las responsabilidades que la mención amerite, de ante mano agradeciéndole por su atención y éxitos.

Atentamente:

Adriana Pupiales  
C.I. 1004138713  
Cel: 0990861291



## ESQUEMA DE ENCUESTAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Secretariado Ejecutivo

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

### RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN INTERNA

El objetivo de esta encuesta es saber las opiniones de los docentes con respecto a la atención del personal administrativo en la unidad educativa.

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

#### Encuesta

Ponga una X en lo que usted crea correcto.

1.- ¿Cómo considera usted el uso de las Relaciones Humanas en la Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera?

Bueno

Regular

Malo

2.- ¿Cómo considera usted las Relaciones Humanas del personal Docentes, Administrativos, y estudiantes en la Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera?

Bueno

Regular

Malo

3.- Indique el grado de importancia de los valores humanos en la institución

Bueno

Regular

Malo

**4.- ¿Cómo considera el uso de la tecnología para la Comunicación Interna?**

Bueno

Regular

Malo

**5.- ¿Cómo se determina el liderazgo y la motivación en la institución?**

Bueno

Regular

Malo

**6.- ¿Cómo le parece la calidad de la Comunicación Interna en la Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera?**

Bueno

Regular

Malo

**7.- Indique el nivel de la Comunicación Interna por parte del personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera**

Bueno

Regular

Malo

**8.- ¿Usted cree que una guía de actividades mejorara las Relaciones Humanas y la Comunicación Interna de la Unidad Educativa Víctor Manuel Peñaherrera?**

Si

Tal vez

Nunca

## ESQUEMA DE ENTREVISTAS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**



Secretariado Ejecutivo

### RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN INTERNA

**Sexo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Puesto:** \_\_\_\_\_

**Tiempo ejerciendo:** \_\_\_\_\_ **Departamento:** \_\_\_\_\_

Entrevista

**1.- ¿Cree usted que la Comunicación Interna genera un buen ambiente laboral?**

**2.- ¿En una institución cree usted que es importante la socialización de la Comunicación Interna a los Docentes y personal Administrativo por qué?**

**3.- ¿Según usted las buenas Relaciones Humanas del personal Docente, Administrativo y estudiantes beneficia a la institución?**

**4.- ¿Cree usted que hoy en día la tecnología nos permite relacionarnos más con la Comunicación Interna de la institución?**

**5.- ¿Cree usted que una guía de actividades para mejorar las Relaciones Humanas entre el personal Docente, Administrativo y sugerencias de Comunicación Interna de los mismos actores ayudaría a la mejora institucional?**