

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y
LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
AUCALLAMA – HUARAL**

PRESENTADO POR:

Magdalena Guerrero Chuchón

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

ASESOR:

M(o). Sergio Rafael Mazuelos Cardoza

HUACHO - 2021

**ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
AUCALLAMA – HUARAL**

Magdalena Guerrero Chuchón

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(o). Sergio Rafael Mazuelos Cardoza

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía en mis proyectos y porque siempre está a mi lado.

A mis padres, por haber hecho de mí, lo que soy en la actualidad y seguir llevándome por el camino del bien.

Magdalena Guerrero Chuchón

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía, mi camino y por permitirme vivir este día, en el que veo cristalizado una de mis grandes metas.

Magdalena Guerrero Chuchón

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	9
2.4 Definición de términos básicos	14
2.5 Hipótesis de investigación	15
2.5.1 Hipótesis general	15
2.5.2 Hipótesis específicas	15
2.6 Operacionalización de las variables	15

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	16
3.2 Población y muestra	16
3.2.1 Población	17
3.2.2 Muestra	17

3.3	Técnicas de recolección de datos	17
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	19
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de resultados	20
4.2	Contrastación de hipótesis	27
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	32
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	34
6.2	Recomendaciones	35
REFERENCIAS		36
7.2	Fuentes bibliográficas	36
7.4	Fuentes electrónicas	37
ANEXOS		39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 1: Estrategias comunicacionales.....	15
Tabla 2: Variable 2 Relaciones interpersonales	15
Tabla 3: Dimensión Estrategias comunicacionales formales	20
Tabla 4: Dimensión Estrategias comunicacionales informales	22
Tabla 5: Resumen Variable 1: Estrategias comunicacionales.....	23
Tabla 6: Dimensión Relaciones humanas.....	24
Tabla 7: Dimensión Relaciones laborales.	25
Tabla 8: Resumen Variable 2: Relaciones interpersonales	26
Tabla 9: Tabla de frecuencias – Estrategias comunicacionales.....	28
Tabla 10: Tabla de frecuencias – Relaciones humanas	28
Tabla 11: Pruebas de Chi Cuadrado – Relaciones humanas	28
Tabla 12: Tabla de frecuencias – Relaciones laborales.....	29
Tabla 13: Pruebas de Chi Cuadrado – Relaciones laborales	29
Tabla 14: Correlaciones Primera Hipótesis.....	30
Tabla 15: Correlaciones Segunda Hipótesis.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión Estrategias comunicacionales formales.....	21
Figura 2: Dimensión Estrategias comunicacionales informales	22
Figura 3: Resumen Variable 1: Estrategias comunicacionales.	23
Figura 4: Dimensión Relaciones humanas	24
Figura 5: Dimensión Relaciones laborales.....	25
Figura 6: Resumen Variable 2: Relaciones Interpersonales.....	26

RESUMEN

El presente trabajo investigativo fue realizado en aras de adquirir conocimientos y soluciones con respecto a la influencia de las estrategias comunicacionales en las interrelaciones personales en la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral. Para cumplir aquel objetivo mencionado se puso en práctica distintas herramientas a 56 obreros de la institución materia del estudio. La hipótesis se formula en la línea de la existencia de relación evidente. La investigación fue descriptiva no experimental, La herramienta principalmente utilizada fue la encuesta. En cuanto al trabajo en temas de estadística se utilizó el chi cuadrado y para las asociaciones se utilizó “Spearman Software”. Lo obtenido evidenció la confirmación de la correlación antes mencionada. Se propusieron las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Palabras clave: Clima laboral, comunicación, estrategias comunicacionales, motivación, participación, relaciones interpersonales, relaciones humanas, relaciones laborales..

ABSTRACT

The present investigative work was carried out in order to acquire knowledge and solutions regarding the influence of communication strategies in personal interrelationships in the District Municipality of Aucallama, Huaral. To fulfill that objective mentioned, different tolos were put into practice to 56 workers from the institution that is the subject of the study. The hypothesis is formulated along lines of the existence of an evident relationship. The research was descriptive and not experimental. The main tool used was the survey. Regarding the work on statistical issues, the chi square and “Spearman Software” was used for the associations. What was obtained evidenced the confitmation if the aforementioned correlation. Relevant conclusion and recomendations were proposed

Keywords: Work environment, communication, communication strategies, motivation, participation, interpersonal relations, human relations, labor relations.

INTRODUCCIÓN

Hablar del trabajo, es referirnos a uno de los aspectos más importantes de desarrollo de los seres humanos, pues es donde se crece a nivel personal y profesional, además de ser un espacio en donde se forman relaciones entre las personas y lazos de afecto con sus semejantes.

Este trabajo investigativo se adentra a los aspectos intersubjetivos en los medios laborales y lugares en donde los individuos se desarrollan laboralmente, teniendo en consideración las relaciones más concordantes para lograr un ambiente de colaboración y como consecuencia el alcance de los objetivos de la empresa

Que una institución brinde un servicio de calidad y bienestar, implica que las relaciones interpersonales entre sus trabajadores sean las más ordenadas y armoniosas posibles, lo que será percibido por los usuarios, quienes lo notarán en cada trámite que realicen u oficina a la que ingresen, siendo correspondido con un trato amable, una enseñanza óptima y eficiente que priorice la velocidad, pero también la efectividad. En esta línea de ideas, Cruz (2013) afirma que “las políticas, lineamientos y demás procedimientos que considere la empresa y que involucre a todo el personal, respaldará la atención adecuada y oportuna que el usuario reciba, lográndose los objetivos planteados” (p. 9)

La presente investigación tiene como finalidad conocer cómo las actividades fundamentadas en herramientas comunicacionales mejoran las relaciones interpersonales en una entidad edil. Para ello, se indagó dentro de la Municipalidad Distrital de Aucallama, con el objetivo de conocer las relaciones en las que laboran los trabajadores de aquella institución. Debido a ello, el sentido del análisis está enfocado en las estrategias comunicacionales como uno de los procedimientos importantes administrativamente; asimismo se prefirió la investigación descriptiva, en aras de obtener datos que cooperen a la solución del problema, mejorando así la relación laboral y como consecuencia, la atención a los clientes.

Para obtener los datos relevantes se priorizó como sujetos de investigación a los laborantes de la Municipalidad Distrital de Aucallama, teniendo 56 individuos en total, los cuales harán posible la obtención de los datos materia del estudio. En este sentido se

enmarcó la investigación de manera descriptiva, lo que hizo posible que obtengamos información relevante y sustancial, asimismo se consignaron las referencias bibliográficas derivadas de fuentes confiables. Se hizo uso de técnicas y estrategias que involucraron el uso de distintos Software's.

Para sustentar y consolidar la investigación, esta fue enmarcada en una consecución de aspectos teóricos prácticos con el fin de analizar correctamente los datos obtenidos.

En aras de consignar la información relevante de manera estructurada y ordenada, la información fue sistematizada en 5 capítulos, en los cuales se hallará la información teórica y práctica, asimismo se visualizarán las conclusiones de acuerdo a lo obtenido.

Todo lo relacionado con el problema materia del estudio, los objetivos y los aspectos que justifican la investigación, estarán consignados en el Capítulo I.

En cuanto a los aspectos teóricos, doctrinarios, conceptuales y de investigaciones relacionadas que anteceden a la nuestra, se detallarán en el Capítulo II

Lo relacionado con la forma de investigación y las fuentes de estudio será prescrito en el Capítulo III.

En consecuencia, de lo obtenido, los resultados y el análisis pertinente se desarrollará en el Capítulo IV.

En el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Por último, se integrarán las referencias bibliográficas y los anexos que se relacionan con la investigación.

La autora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Un aspecto que ya no es ajeno a ningún país: la globalización ha traído consigo una gran revolución en todos los ámbitos, sobre todo en las comunicaciones y la incursión de la ciencia y la tecnología, generando cambios en el trabajo comercial, productivo, financiero, comercial, de atención al público tanto estatal como particular, proceso en el que las organizaciones se deben ajustar a estas transformaciones, en ese sentido, Urquijo (1998) manifiesta que “las empresas de los países con menos avance tecnológico deben ajustarse a parámetros para nivelarse con las industrias de los países más avanzados” (p. 388)

Este contexto también afecta los mercados laborales y la exigencia de la calidad, ha traído consigo, además, nuevas formas de organización del trabajo y, por ende, las relaciones laborales, que se traducen en la necesidad de las organizaciones de dar respuesta rápida y adecuada a sus usuarios, siendo, por tanto, importante la flexibilidad laboral para concebir los cambios a los que se ven afectados, como el perfil del personal, buscando una calificación técnica o profesional, disponibilidad, condiciones laborales, trabajo en equipo, productividad eficiente y eficaz.

Los diversos aspectos de la dinamicidad social y de las relaciones gubernamentales, hace que tomemos esto prioritariamente enfocándonos materialmente en los recursos humanos. Son numerosas las instituciones de nuestro país, las cuales son deficientes en cuanto a las formas de comunicación lo que trae como consecuencia la dificultad en las relaciones tanto entre trabajadores como entre los clientes y laborantes. Esta comunicación, hoy en día es un aspecto muy importante para garantizar el alcance de los fines queridos por cada uno de las instituciones, donde, evidentemente, las relaciones entre los individuos que se incluyen de manera constante es dinámica y sempiterna.

Siempre es uno de los objetivos de las instituciones el poseer a personas con una calidad de comunicación relevante, ya que, casi siempre estos servicios importan atención al cliente. El buen trato es relevante, no solo en cuanto a las relaciones laborales, sino también a la comunicación con los usuarios según a los servicios a los que concurren.

No obstante, observamos que fácticamente muchas veces no existe este aspecto comunicacional. En las distintas instituciones estatales, el recurso humano que labora en estas no posee una capacitación pertinente en temas de comunicación, en sentido contrario, lo que se prioriza es el “mundo de papel”, esto es, que normalmente los procedimientos son de una dificultad patente y, además, se observa una solución tardía a los requerimientos de los usuarios y todo esto, a pesar de tener los equipos que supuestamente mejorarían estos aspectos que involucran servicios necesarios.

A pesar de existir en las municipalidades las oficinas de recursos humanos, cuya función es seleccionar al personal idóneo para asumir los puestos de trabajo, y además de contar con reglamentos que fomenten un clima laboral armonioso en aras del desenvolvimiento óptimo de su labor y alcanzando los objetivos institucionales; no se garantiza que se cuente con el personal que cumpla a cabalidad requisitos con una probabilidad alta de relaciones laborales y laborante-usuario exitosas. Es así que, Ramírez (2019) sostiene que “teniendo en cuenta la inestabilidad de las relaciones sociales que hoy en día vemos en la sociedad, construir las relaciones interpersonales en una entidad resultan ser un gran desafío” (p. 11)

Teniendo en cuenta lo mencionado, asimismo debemos mencionar que el personal que se integra a las diversas instituciones son seleccionadas no de acuerdo a su desempeño, sino desde un aspecto interesado en relación a “favores políticos”, los individuos seleccionados lo son porque son de “confianza”, no obstante, no se toma en cuenta su desenvolvimiento propio en los servicios de la institución. Asimismo, es latente que existe personal antiguo dentro de las instituciones, los cuales poseen experiencia y distintas formas de mejorar en sus labores, ya que, ya conocen su ambiente laboral, sin embargo, aquellos no comparten sus conocimientos o experiencias con los demás trabajadores de la institución.

La Municipalidad de Aucallama, se halla en la jurisdicción de la misma, es uno de los 12 distritos que integran la provincia de Huaral, situada a 13 kilómetros al sur de la ciudad,

no obstante, de tener una infraestructura pertinente para el desarrollo de las funciones. Desde este aspecto es que esta investigación es primordial para poder indicar los distintos elementos sean buenos o negativos. En esta línea de ideas, es que procuramos realizar un estudio de las distintas estrategias comunicacionales que se aplicarían en la entidad.

El trabajo que nos compete, pretende integrar información que reconduzca a la visualización de las comunicaciones que se establecen en las áreas administrativas y su influencia en las relaciones interpersonales del servidor administrativo en la Municipalidad Distrital de Aucallama y en instituciones con problemas similares a fin de contribuir a la búsqueda de una gestión que optimice el desempeño laboral.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influyen las estrategias comunicacionales en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera influyen las estrategias comunicacionales en las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral?

¿De qué manera influyen las estrategias comunicacionales en las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las estrategias comunicacionales en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la influencia de las estrategias comunicacionales en las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.

Conocer la influencia de las estrategias comunicacionales en las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.

1.4 Justificación de la investigación

Según la problemática que se puede observar, el estudio es significativo, puesto que hace énfasis en dos aspectos importantes “Estrategias comunicacionales y relaciones interpersonales”.

Conveniencia: Debido a la exigencia diaria y a la necesidad patente del buen trato como forma de reputación de las instituciones, quienes deben ser capaces de demostrar actitudes y valores favorables a una mayor sociabilidad, participación y cooperación, de manera que puedan ser eficientes en resolver carencias significativas.

Importancia Social: Es una práctica social que está dirigida a facilitar los procesos de desarrollo humano en la dimensión de las relaciones interpersonales, en el contexto laboral, con la finalidad de potenciar sus habilidades respecto a su bienestar integral individual y grupal.

Implicaciones prácticas: Significa en brindar la solución al problema planteado, esto es, la utilización de los datos obtenidos en aras de mejorar el proceso de cada institución del Estado

Valor teórico: El valor teórico de la investigación se centra en la información que ofrece respecto a cómo mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores ediles, a través de las estrategias comunicacionales.

Utilidad metodológica: Respecto a la utilidad metodológica, se logró validar el instrumento para medir las relaciones interpersonales, lo que además permitió obtener datos para verificar la influencia de las variables.

1.5 Delimitaciones del estudio

La investigación se ha delimitado de la siguiente forma:

Delimitación espacial: Esta investigación está concurrida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaral.

Delimitación temporal: El lapso en el cual se realiza esta investigación, se refiere al periodo 2020. Hay limitaciones en cuanto al tiempos, ya que, para la labor en el medio está preindicado un lapso de dos meses.

Delimitación social: Para la realización de esta investigación se realizaron las coordinaciones con el personal jerárquico y administrativo de la Municipalidad de Aucallama.

Delimitación conceptual: La investigación comprende dos variables: las estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales, variable 1 y 2 en orden.

Delimitación poblacional: Los límites de la investigación referente a la población están enfocados en el total del personal administrativo nombrado y contratado de la entidad en mención.

1.6 Viabilidad del estudio

Viabilidad técnica: La investigación cumple con los requisitos impartidos por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Viabilidad ambiental: Por su naturaleza académica, el estudio no alterará el medio ambiente en alguno de sus niveles.

Viabilidad financiera: El presupuesto y el financiamiento de la inversión está asegurado por el investigador.

Viabilidad social: Se tiene el soporte social necesario para cumplir los objetivos de manera eficiente y óptima.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Muñoz (2015) desarrolló la investigación: “Propuesta de estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional de la Unidad Educativa “Alejo Zuloaga” Valencia, Carabobo”, presentado en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador para optar el grado de magister en gerencia educacional, con el propósito de “promover las estrategias para mejorar el clima organizacional en la institución educativa” (p. 5); se enmarca en la modalidad de Proyecto Factible y un nivel descriptivo, y obteniéndose como resultado una deficiencia académica en cuanto al desarrollo y capacitación gerencial, lo que no es compatible con los retos de la gerencia moderna; se concluye que hay poca participación docente, debido a los pocos ambientes para el pensamiento, la relación mutua de ideas, etc., asimismo, se evidencia la escasez de estrategias en aras de optimizar el ambiente estructural y la ausencia de motivación y liderazgo. Sin embargo, los docentes demuestran la predisposición para mejorar y participar en la mejora del ambiente laboral. (pp. 114 – 115)

Velásquez (2016) presentó su estudio: “Plan Estratégico Gerencial para Mejorar la Comunicación y las Relaciones Interpersonales en los Coordinadores de los diferentes Departamentos de la Universidad Experimental Nacional de las Fuerzas Armadas Núcleo Delta Amacuro” con la finalidad de obtener información sobre estrategias gerenciales, la técnica de acopio de información se enfoca en un estudio de campo, ya que, la información es obtenida de manera directa al material de estudio, exhibiendo el hallazgo de las relaciones no adecuadas, como efecto un procedimiento comunicacional precario y concluyendo que: ciertamente son necesarias puesto que no hay buena comunicación entre

los trabajadores y por eso necesitan cambios en el manejo del personal para poder realizar un trabajo eficaz. (p. 26)

Argote y Miranda (2019) desarrollaron la investigación: “Estrategias gerenciales en el marco de la dirección para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Normal Superior del Distrito de Barranquilla”, en aras de estructurar un sistema de acción con respecto a las técnicas para la optimización de las relaciones entre los maestros. (p. 25), enmarcada en una Investigación Acción, puesto que el objetivo fue la transformación de la realidad detectada, una de las soluciones es formulada en el mismo procedimiento de estructuración colectiva. (p. 88), como resultado se obtiene que, si existen dificultades en la comunicación entre docentes y una ineficacia del sector directivo enfocado en las relaciones comunicacionales, la labor colectiva y la dirección. (p. 102); destacando que dicho plan parte del análisis de la comunidad educativa de modo que se puedan detectar los factores más críticos y poder aplicar las estrategias más adecuadas y lograr un buen clima institucional, basado en las relaciones comunicacionales, la labor colectiva y la dirección, asimismo la verificación de las fortalezas, debilidades amenazas y oportunidades. (pp. 146 – 148)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Cáceres & Terán (2017) en su investigación: “Las estrategias comunicativas interpersonales en el desarrollo de las casas hospedaje del Distrito de Cusco” realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional de licenciado en Administración, con el objetivo de “Establecer la influencia de las estrategias de comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de las Casas Hospedaje del centro histórico del Cusco” (p. 4), se trabajó con un diseño no experimental (p. 37), como resultado se obtuvo que los directivos no se encuentran dentro del enfoque que requiere el patron bolivariano, tomando en cuenta que no han aprendido sobre el modelo o currículo anterior; los maestros encuestados, manifiestan su perspectiva en cuanto a los líderes de la maestría en gestión pública de la UCV-LN fueron o permanecen siendo progesores del mencionado programa de posgrado, asimismo presentan ciertas cavilaciones para las estrategias directivas (pp. 66 – 67) Se concluye que, las herramientas de comunicación constituyen un elemento importante, puesto que, se promueven actividades de integración entre los trabajadores, teniendo una comunicación fluida, sin embargo, aún no se maneja

un plan adecuado de tipo horizontal que garantice la mejor comunicación entre trabajadores y huéspedes. (p. 86)

Fernández (2018) desarrolló la investigación: “Taller de estrategias gerenciales en la cultura organizacional de los servidores de la institución educativa N° 80386. Chepén – 2017”, para obtener el grado de Maestro en Administración de la Educación; para determinar “en qué medida el taller de estrategias gerenciales administrativas mejora la cultura organizacional de los servidores de la institución educativa N° 80386 de Chepén, 2017” (p. 32); con una investigación de tipo pre experimental, y se obtuvo como resultados que, la mayoría de los colaboradores logran un nivel regular en cuanto a cultural organizacional y llegando a la conclusión que este taller mejoró notablemente este nivel cultural en la entidad en estudio. (pp. 52 – 53)

Ubillus (2018) presentó su estudio: “Estrategias metodológicas para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes” en la Pontificia Universidad Católica Del Perú para optar el título de segunda especialidad en Gestión Escolar con Liderazgo Pedagógico con el propósito de “optimar las relaciones entre los docentes fortaleciendo las competencias y capacidades en el conocimiento y manejo de estrategias metodológicas para mejorar la convivencia escolar” (p. 17), en donde se tuvo como resultados que se presentan dificultades en el trabajo colegiados y de equipo, por rompimiento de relaciones entre algunos docentes, lo que afecta el normal desarrollo de las actividades, de allí la importancia de implementar el plan de estrategias en donde se requiere la cooperación de todos los individuos que integran a la comunidad educacional. (pp. 24 – 25) y se concluye que, la implementación del plan de acción permitió mejorar el liderazgo del director en el área pedagógica, organizando, implementando y ejecutando acciones que solucionarán la problemática en estudio; asimismo, en la implementación de un plan de monitoreo, que permita realizar un acompañamiento a los docentes, de modo tal que, se contribuya en su desarrollo personal y profesional. (p. 24)

2.2 Bases teóricas

Estrategias Comunicacionales

Las estrategias comunicacionales son herramientas que facilitan la planificación y organización de actividades de una entidad, de tal manera que, se logre una comunicación de forma integral y coherente de los objetivos institucionales.

En palabras de López (2003) “son tareas dispuestas y planificadas que se efectúan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, y en un tiempo determinado” (p. 214). El autor sostiene que estas estrategias tienen la misión de conducir lo que planifican las personas para cumplir con los objetivos planteados.

En ese mismo orden de ideas Martínez (2009) afirma que las estrategias comunicacionales “son las rutas por las que se emite el mensaje principal a los destinatarios, a través de acciones condicionadas a lograr un determinado fin”. (p. 160).

Según Kourdi (2008) “son acciones para intercambio comunicacional destinados a informar, generar opiniones y tomar decisiones. A través de ellas se publicita a los diversos destinatarios información de la empresa”. (p. 68)

Cierto es que, una de las condiciones básicas de las acciones que se realizan dentro de una empresa, es la comunicación, la misma que se debe dar en muchas de sus formas y con los recursos con los que cuenta la empresa.

Importancia de las Estrategias Comunicacionales

Las estrategias comunicacionales bien planteadas permitirán a la empresa ser más competente y mantener un marco de las prácticas y actividades para actuar con libertad, es importante desarrollar una estrategia y tener claro lo que se quiere conseguir con ella.

Según Riquelme (2018) la estrategia comunicacional muestra cómo la comunicación eficiente logra:

Otorgar apoyo en aras de alcanzar los fines formulados para la institución

La involucración de los distintos individuos atraídos por la estrategia

Manifestar el objetivo alcanzado gracias al trabajo.

Que los usuarios se capaces de comprender el desenvolvimiento de la empresa

Cambiar la percepción y comportamiento del usuario. (p. s/n)

Tipos de estrategias comunicacionales:

Para efectos de la presente investigación hemos considerado la siguiente tipología:

Estrategias comunicacionales formales: Son aquellas estrategias que la organización determina para emitir mensajes hacia su personal, con la finalidad de mantener o garantizar las buenas relaciones entre ellos, establecer funciones del personal o mantener una buena imagen institucional.

Estrategias comunicacionales informales: Son aquellas estrategias realizadas por los representantes de la institución para la formación y permanencia de las buenas intromisiones del personal, usando diversas estrategias comunicacionales que los haga permanecer, informados, incluidos y con determinación para garantizar un buen desempeño y como consecuencia al alcance de los fines de la organización, como, por ejemplo: participación en charlas motivacionales, reuniones institucionales, actividades recreativas, uso de las redes sociales para difusión de mensajes, establecer zonas de contacto, etc.

Estrategia 1: Reuniones de comunicación participativa

La participación es concurrida entre colectividades que involucran y/o jerarquía, los cuales son utilizados como medio de información o transmisión de conocimientos entre los integrantes de una institución. Para el desarrollo de esta estrategia se necesita:

Un líder: Normalmente es el gerente o directos, sin embargo, se puede designar a otro integrante en su defecto

Un secretario: Se exhorta que la secretaría sea tomada por turnos. Está encargado de formar las actas de reuniones y el encuadramiento de tareas, anexando el orden, el día y los distintos compromisos que se deleguen.

Un administrador: Se selecciona de manera democrática y será el encargado de la organización del lugar de reunión, asimismo debe velar por el orden y que el ambiente esté debidamente equipado con las herramientas a utilizar en la reunión.

En esta estrategia participan todos los que integran el equipo, asistiendo puntualmente, sugiriendo temas, aportando ideas, comentando, opinando.

Estrategia 2: Zona de contacto

Es aquel ambiente en donde los laborantes pueden comunicarse e intercambiar información. En esta zona no solo se intercambia información referida a la institución propiamente dicha, sino que también puede versar por sobre la satisfacción de necesidades de cada individuo y la cooperación entre las necesidades de los demás. Las zonas de contacto pueden ser buzones de contacto, el Facebook de la entidad, etc., cuyas necesidades se tratarán en reuniones y con las opiniones de todos se tomarán acuerdos con el aval de todos los asistentes.

Estrategia 3: Diseño de medios de comunicación y difusión de mensaje

Con esta estrategia se difunde la información y mensajes positivos, como por ejemplos fechas importantes para la empresa y el personal, felicitaciones, logros, mensajes motivacionales y de reflexión, etc., para ello, se puede utilizar medios impresos, páginas, etc.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son tan importantes para las personas por la naturaleza social del hombre, quien tiene la capacidad de socializar entre dos o más personas en diferentes circunstancias y situaciones.

Romero (2016), afirma que,

el individuo es el factor fundamental para que se generen las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta además la comunicación, la confianza, la colaboración, etc., dependiente de todo ello para obtener como resultado ambientes grandes y agradables para todos los involucrados. (p. 20)

Para Bisquerra (2004), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas. Son relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”. (p. 23)

Las relaciones interpersonales en el campo laboral

El desarrollo de las relaciones interpersonales es importante en todo contexto, como por ejemplo en el campo laboral, pues, al trabajar en un entorno agradable y saludable, el desempeño del personal será el más adecuado y óptimo, teniendo mucho que ver el aspecto comunicacional que existe entre el personal y la empresa.

Sin embargo, estas relaciones se verán influenciadas por factores externos como las condiciones laborales, el nivel socioeconómico, el líder, tiempo de esparcimiento, la seguridad laboral, etc., y por factores endógenos, como el aspecto personal, los valores, los comportamientos, la edad, el género, etc.

Dimensiones de las relaciones interpersonales

Relaciones Humanas

Definición

Es el trato que se tiene con las demás personas y entre nosotros, es decir, a pesar de las diferencias en las formas de pensar y actuar, hay un interés en obtener un ambiente de paz y armonía.

Según López (2017) las relaciones humanas “son las interacciones que se dan entre dos o más personas, en donde cada quien satisface sus necesidades” (p. s/n)

Indicadores de buenas relaciones humanas

Las relaciones humanas se desarrollarán adecuadamente si las personas demuestran valores como el respeto, la consideración al prójimo, comprensión, consideración, etc., principios y patrones de conducta que provengan de la buena crianza. En aras de consolidar el trabajo investigativo hemos tomado en consideración los siguientes indicadores:

a) Actitudes: Es la predisposición de las personas para actuar de cierta manera, en nuestro caso, es el comportamiento para desarrollar sus labores y de acuerdo al contexto en donde las desarrolla.

b) Empatía: Es tener en cuenta los sentimientos, pensamientos y emociones de las demás personas, lo que es vital para las relaciones humanas en todo contexto social.

c) Comunicación: Es la transmisión y recibimiento de datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

d) Emociones: Es la manera de reaccionar de las personas ante los estímulos que se presentan en diversas situaciones.

Relaciones Laborales

Definición

Son las relaciones establecidas dentro del ambiente laboral, las personas naturales generalmente son los trabajadores inmersos en el proceso productivo bajo el mando de una persona natural o jurídica que viene a ser el empleador.

Dávila & Martínez (2005) sostienen que “es la interacción entre los trabajadores, individuales y representados por sindicatos y la empresa, con un trato adecuado y quienes están involucrados en el cumplimiento de los objetivos empresariales”. (p. 34)

Indicadores de buenas relaciones laborales

Para que se produzcan buenas relaciones laborales en una empresa, consideramos que se debe tener en cuenta:

a) Participación individual: Es el desarrollo de las labores en forma personal de los trabajadores de manera activa y con los mejores ánimos.

b) Participación grupal: Es la participación de los trabajadores en grupos de trabajo de tal forma que realicen sus labores en un ambiente armonioso y con alta productividad.

c) Disposición: Es el estado de ánimos de los trabajadores en el desarrollo de sus labores y en un ambiente agradable.

d) Ambiente de trabajo: Es el contexto donde se desarrolla el proceso productivo y el cual cuenta con los requisitos básicos para hacer agradable la estancia de los trabajadores.

2.3 Definición de términos básicos

a) **Clima laboral:** EMPRENDE PYME (2020) “es donde se desarrolla el trabajo diario, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por ende en la productividad de la empresa” (párr. 01)

b) **Comunicación:** Chiavenato (2007) “el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores” (p. 59).

c) **Estrategias comunicacionales:** López (2003) “las estrategias comunicacionales son acciones programadas y planificadas que se efectúan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, y en un tiempo determinado” (p. 214).

d) **Motivación:** Robbins (2004) “La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia” (p.341).

e) **Participación:** Robbins (2004), “la participación en el trabajo es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía” (p. 287).

f) **Relaciones interpersonales:** Bisquerra (2004): “es una interacción recíproca entre dos o más personas. Son relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”. (p. 23)

g) **Relaciones humanas:** López (2017) “son las interacciones que se dan entre dos o más personas, en donde cada quien satisface sus necesidades” (p. s/n)

h) **Relaciones laborales:** Dávila & Martínez (2005): “es la interacción entre los trabajadores, individuales y representados por sindicatos y la empresa, con un trato adecuado y quienes están involucrados en el cumplimiento de los objetivos empresariales”. (p. 34)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.

Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1: Variable 1: Estrategias comunicacionales

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Formales	Manual de organización y funciones Organigrama funcional Planes, programas Informes Memorándum	1 – 10
Informales	Charlas motivacionales Reuniones institucionales Actividades recreativas Uso de las redes sociales Establecer zonas de contacto	11 - 20

NOTA: Elaboración propia.

Tabla 2: Variable 2 Relaciones interpersonales

DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL
Relaciones humanas	Actitudes Empatía Comunicación Emociones	1 - 10
Relaciones laborales	Participación individual Participación grupal Disposición Ambiente de trabajo	11 - 20

NOTA: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Para el trabajo investigativo establecimos el diseño No Experimental, debido a que en palabras de Carrasco (2006) “las variables carecen de manejo deliberado, y no poseen grupo de control ni experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p. 71)

3.1.1 Tipo de la Investigación

Se conformó la investigación descriptiva; pues, según Sánchez & Reyes (2017) “determinan la relación que hay entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. (p. 119)

La variable 1 son las estrategias comunicacionales, y la variable 2, las relaciones interpersonales.

3.1.2 Enfoque

Nuestro trabajo investigativo posee un enfoque cuantitativo. Debido a que se puede describir por medio de la observación el análisis, las imágenes, las escrituras, entre otros objetos materia de investigación.

3.2 Población y muestra

El “Palacio Municipal de Aucallama” se halla en la Plaza de Armas del distrito del mismo nombre, en dirección del alcalde Sr. Hugo Ariano Álvarez Carballido, gestión 2019 – 2022.

3.2.1 Población

Balestrini (2001) manifiesta que la población “es un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes” (p.123). La población en investigación está formada por los laborantes del “Municipio de Aucallama”, los cuales significan una totalidad de 56 individuos, esto es, 55 son el recurso administrativo y uno de ellos el gerente.

3.2.2 Muestra

Para encaminar esta investigación y teniendo en cuenta que la población es manejable se consideró a todo el personal de la municipalidad, representado por 56 personas. En ese sentido, Hernández citado en Castro (2003), manifiesta que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69)

ESTRATO	POBLACIÓN	MUESTRA
Varones	32	32
Mujeres	24	24

3.3 Técnicas de recolección de datos

En este espacio se consignan las técnicas utilizadas para el estudio y los instrumentos pertinentes para su práctica.

La técnica utilizada para obtener la información pertinente de los laborantes fue la encuesta. La cual hizo posible el adjunte de datos eficaces y de muy buena confiabilidad.

Descripción de los instrumentos

El instrumento utilizado para la obtención de datos fue la encuesta, esto en consideración con lo mencionado por Carrasco (2006) “es el instrumento más usado para estudiar a muchos individuos, lográndose una contestación inmediata, a través la hoja de preguntas” (p. 318)

Como los individuos materia de investigación teniendo en cuenta la fiabilidad de la fuente, optamos por los laborantes ediles, ya que ellos son quienes se relacionan de manera diaria con el medio de la labor y, como consecuencia, son influenciados por la forma de comunicación y la participación dentro o afuera de la institución.

Estrategias comunicacionales: Cuestionario destinado a los laborantes, incluye 20 interrogantes (Anexo 1).

Relaciones interpersonales: Cuestionario destinado a los laborantes, incluye 20 interrogantes (Anexo 2).

Luego de la sistematización correspondiente de los instrumentos utilizados para la medición, tales instrumentos fueron aplicados a cinco individuos.

Fichas Bibliográficas: Técnica que se utiliza para sistematiza y estructurar la información que se relaciona de manera directa con las variables de la investigación.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Fue determinado por el grado en el que evalúa las estrategias comunicacionales y su incidencia en las relaciones interpersonales. Esta validación se realizó teniendo en cuenta lo siguiente:

a) Validez de Contenido: Es el examen de la teoría correspondida a las estrategias comunicacionales y su incidencia en las relaciones interpersonales de aquellos laborantes que se incluyen en la muestra.

b) Juicio de Expertos: En aras de reforzar la confiabilidad de la herramienta, se requirió de 3 docentes para la evaluación de los instrumentos y brindar las observaciones correspondientes.

c) Prueba Piloto: Ello fue favorable para la aplicabilidad y estructuración de los instrumentos a la muestra pertinente.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento Manual

En este trabajo investigativo en interés de verificar la relación entre las estrategias comunicacionales y su incidencia en las relaciones interpersonales, se usó los instrumentos que se consignan en los Anexos.

Procesamiento Electrónico

Luego de la aplicación de los instrumentos y consolidar la relación de las variables se continuó el estudio con el “Software Microsoft Excel”, ya que, fue de utilidad para la estructuración de cada uno de los elementos, además, se pudo evidenciar aquellos resultados en distintos gráficos.

Se tuvo en consideración lo investigado con respecto a la teoría y conceptualización, ello en aras de brindar conclusiones y recomendaciones relevantes.

Técnicas Estadísticas

El desenvolvimiento de la investigación fue realizado por medio de la estadística descriptiva, lo cual permitió inferir sobre los resultados de la misma. En interés de comprobar las hipótesis se utilizaron las evaluaciones estadísticas referidas a las correlaciones de “Rho de Spearman”, en los cuales los elementos indicarían la angostura relacional.

3.5 Matriz de consistencia (ver Anexo 03)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

El análisis de la información que se obtuvo en la Municipalidad Distrital de Aucallama, está fundamentada en las respuestas a la encuesta que se aplicó a la muestra de 56 laborantes, asimismo, es pertinente mencionar que la investigación fue realizada con la debida prudencia, considerando sistemáticamente lo visualizado en el marco metodológico y demás herramientas de recolección de datos.

Variable 1: Estrategias comunicacionales

Tabla 3: Dimensión Estrategias comunicacionales formales

DIMENSIÓN: Estrategias comunicacionales formales	SI	%	NO	%
1. Conoce las diversas estrategias comunicacionales que se aplican en la municipalidad	40	71.4	16	28.6
2. ¿Las habilidades comunicativas ayudan a tener unas buenas relaciones interpersonales en la municipalidad?	40	71.4	16	28.6
3. Los documentos de gestión administrativa (Reglamento interno, MOF, ROF, Plan de acción) son los que encaminan el trabajo y cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad	56	100.0	10	0.0
4. ¿Considera usted que los usuarios de la municipalidad, se encuentran satisfechos con el servicio que les presta?	46	82.1	10	17.9
5. ¿Ha recibido una felicitación o agradecimiento por el servicio prestado a los usuarios?	14	25.0	42	75.0
6. ¿Tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la municipalidad?	56	100.0	10	0.0
7. ¿La información emitida por los gerentes o jefes de área de la municipalidad es procesada, codificada y dirigida al personal en forma oportuna?	42	75.0	14	25.0
8. ¿Tiene pleno conocimiento de los requerimientos y funciones del trabajo que desempeña?	56	100.0	10	0.0
9. Las estrategias formales apoyan los objetivos institucionales	41	73.2	15	26.8
10. Se logran transmitir mensajes claros y precisos entre los trabajadores y los usuarios.	44	78.6	12	21.4

TOTAL	77.7	22.3
--------------	-------------	-------------

Fuente: Elaboración propia.

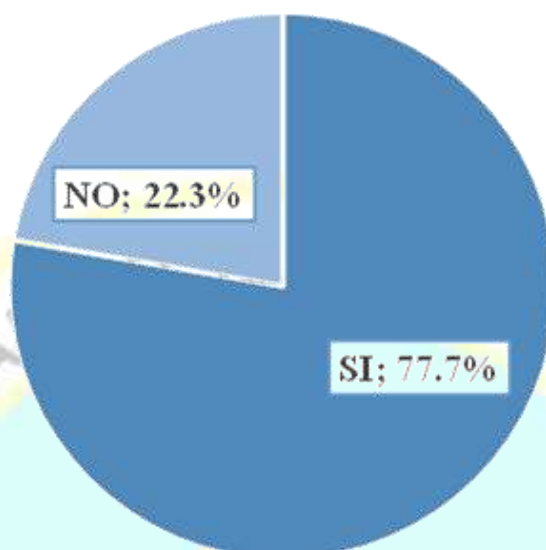


Figura 1: Estrategias comunicacionales formales.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 77.7% de los laborantes ediles expresan que tienen conocimiento de las estrategias de comunicación formal que se aplican en la municipalidad, es decir, tienen conocimiento de los documentos de gestión, reciben los mensajes institucionales adecuadamente, conocen las funciones que desempeñan, etc., por otro lado, el 22.3% no lo manifiesta así.

Tabla 4: Dimensión Estrategias comunicacionales informales

DIMENSIÓN: Estrategias comunicacionales informales	SI	%	NO	%
11. Se programan charlas motivacionales en la municipalidad	56	100.0	10	0.0
12. ¿Se convoca a reuniones de trabajo en la Municipalidad?	56	100.0	10	0.0
13. Las reuniones están bien organizadas y dirigidas por los responsables de las oficinas de la municipalidad	40	71.4	16	28.6
14. En las zonas de contacto se pueden comunicar e intercambiar opiniones y necesidades	35	62.5	21	37.5
15. ¿Mantiene una comunicación efectiva y asertiva con todos los integrantes del área u oficina?	52	92.9	4	7.1
16. Hace uso de las redes sociales para mantener una comunicación efectiva.	56	100.0	10	0.0
17. Se difunde la información y mensajes positivos para el personal	40	71.4	16	28.6
18. Los trabajadores participan activamente en las reuniones programadas	38	67.9	18	32.1
19. Se programan actividades recreativas en las diversas áreas u oficinas de la municipalidad	32	57.1	24	42.9
20. Las estrategias informales mejoran la comunicación en general	40	71.4	16	28.6
TOTAL	79.5		20.5	

Fuente: Elaboración propia.

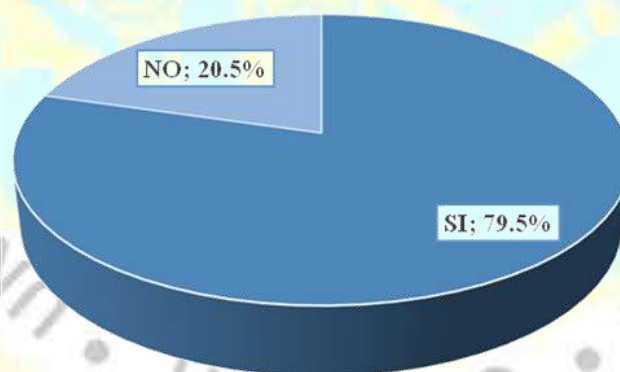


Figura 2: Dimensión Estrategias comunicacionales informales

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 79.5% de los trabajadores ediles manifiestan que conocen las estrategias de comunicación informal que se aplican en la municipalidad, como charlas motivacionales, reuniones de trabajo, las zonas de contacto, actividades recreativas, etc., por otro lado el 20.5% no posee conocimiento de ello.

Tabla 5: Resumen Variable 1: Estrategias comunicacionales.

Resumen	SI	%	NO	%
Estrategias comunicacionales formales	77.7%		22.3%	
		78.6 (44)		
Estrategias comunicacionales informales	79.5%		20.5%	

Fuente: Elaboración propia.

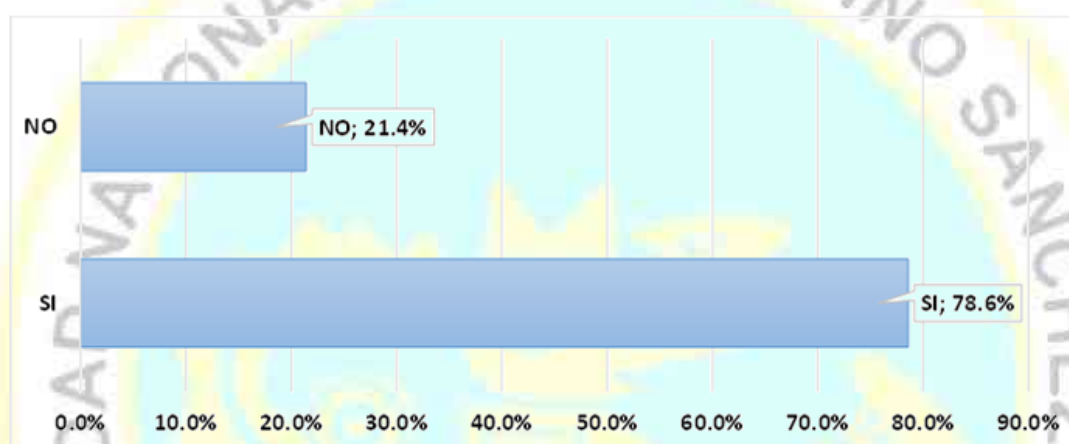


Figura 3: Resumen Variable 1: Estrategias comunicacionales.

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar que, el 78.6% de los laborantes ediles expresan conocer las herramientas comunicacionales, tanto formales como informales que se practican en la municipalidad distrital de Aucallama, mientras que al 21.4% no.

4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Relaciones interpersonales.

Tabla 6: Dimensión Relaciones humanas.

DIMENSIÓN: Relaciones humanas	SI	%	NO	%
1. En tu área de trabajo existe entusiasmo por desarrollar su labores	42	75.0	14	25.0
2. Se esfuerza por establecer buenas relaciones con sus compañeros.	46	82.1	10	17.9
3. Todos los trabajadores tienen los mismos intereses y necesidades	40	71.4	16	28.6
4. Sus compañeros de trabajo le ayudan a reforzar sus fortalezas para lograr un desempeño adecuado.	38	67.9	18	32.1
5. La comunicación entre los trabajadores es asertiva	40	71.4	16	28.6
6. La comunicación entre los trabajadores es empática	40	71.4	16	28.6
7. La comunicación es horizontal entre los trabajadores	38	67.9	18	32.1
8. La comunicación se maneja a través de herramientas formales y evidentes	46	82.1	10	17.9
9. Las emociones que usted ha fomentado, le ayudan a realizar un trabajo agradable en su oficina	50	89.3	6	10.7
10. Considera que las emociones de los trabajadores son importantes para lograr un buen ambiente laboral	50	89.3	6	10.7
TOTAL		76.8		23.2

Fuente: Elaboración propia.

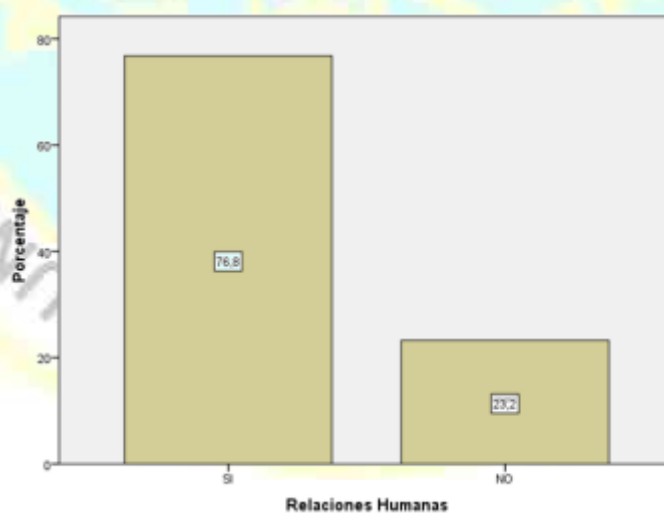


Figura 4: Dimensión Relaciones humanas

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 76.8% de los laborantes ediles manifiestan que existen buenas relaciones humanas en sus respectivas oficinas, es decir, hay buena comunicación, apoyo mutuo, etc., por otro lado, el 23.2% expresa lo contrario.

Tabla 7: Dimensión Relaciones laborales.

DIMENSIÓN: Relaciones laborales	SI	%	NO	%
11. Mi participación es entusiasta en las actividades que se realizan dentro de la Municipalidad	50	89.3	6	10.7
12. Cumplo con todas las funciones designadas	46	82.1	10	17.9
13. Desarrolla mejor sus funciones de manera personal que grupal	18	32.1	38	67.9
14. Las relaciones entre los trabajadores es armoniosa	40	71.4	16	28.6
15. Hay democracia en las decisiones que se toman	52	92.9	4	7.1
16. Las relaciones se desarrollan mejor cuando se realizan trabajos grupales	38	67.9	18	32.1
17. Los trabajadores demuestran disposición para realizar actividades	46	82.1	10	17.9
18. Tener disposición para el trabajo es fundamental para lograr un ambiente interesante	52	92.9	4	7.1
19. Las condiciones de trabajo en la municipalidad son las adecuadas para desarrollar sus funciones	52	92.9	4	7.1
20. Las reuniones de trabajo se desarrollan en un clima de confianza	46	82.1	10	17.9
TOTAL	78.6		21.4	

Fuente: Elaboración propia.

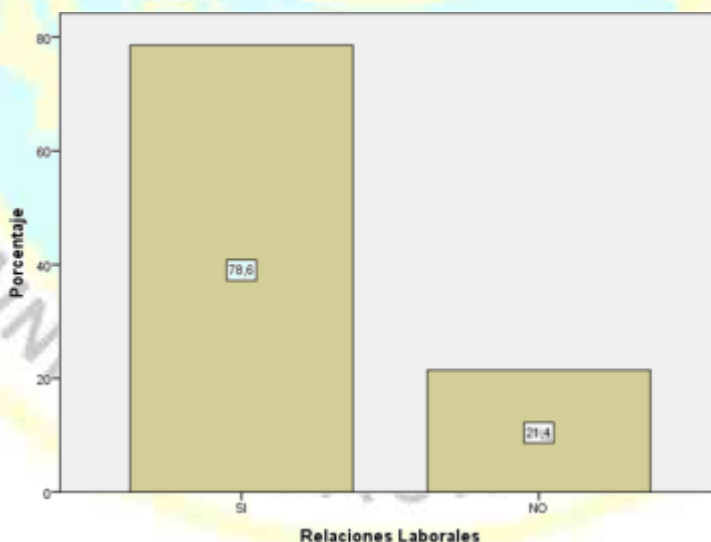


Figura 5: Dimensión Relaciones laborales

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 78.6% de los trabajadores ediles consideran que existen buenas relaciones laborales en sus respectivas oficinas, es decir, se trabaja en armonía, en

democracia, hay disposición para trabajar, etc., por otro lado, el 21.4% expresa lo contrario.

Tabla 8: Resumen Variable 2: Relaciones interpersonales

Resumen	SI	%	NO	%
Relaciones humanas	76.8%	77.7 (44)	23.2%	22.3 (12)
Relaciones laborales	78.6%		21.4%	

Fuente: Elaboración propia.

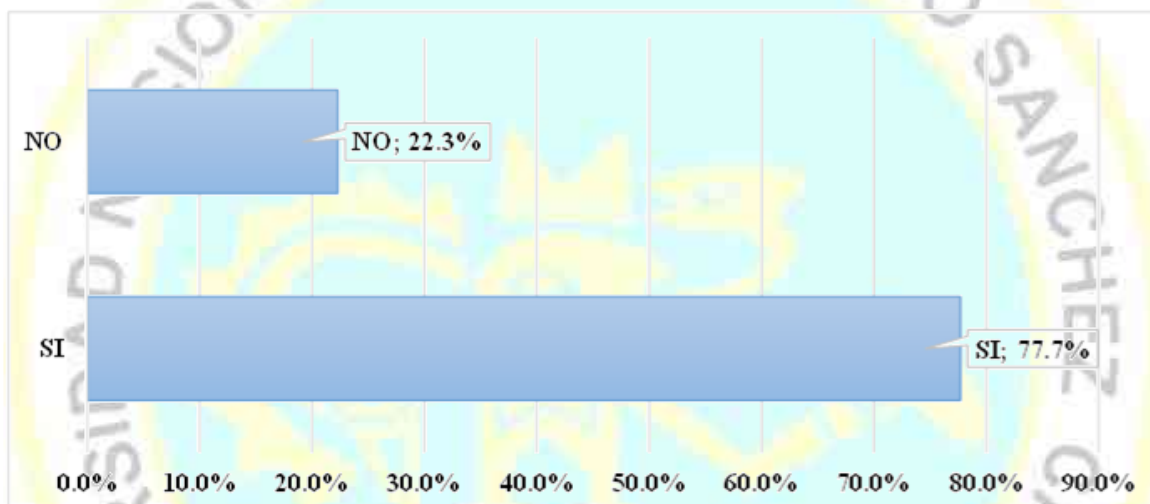


Figura 6: Resumen Relaciones Interpersonales

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar que, el 77.7% de los laborantes ediles manifiestan que existen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores en la institución edil, por otro lado, el 22.3% expresa lo contrario.

4.2 Contrastación de hipótesis

Se utilizó el “software SPSS versión 21”, en interés de comprobar la Hipótesis: hay relación directa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula (H_0)

Las estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aucallama, son independientes.

Hipótesis Alterna (H_1)

Las estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aucallama, son dependientes.

Regla para contrastar hipótesis

Si Valor sig > 0.05, se acepta la H_0 . Si Valor sig < 0.05, se rechaza H_0 .

La hipótesis que se va a demostrar es:

La hipótesis Nula (H_0) planteada significa que NO hay relación entre las estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

La Hipótesis Alternativa (H_1) planteada significa que SI hay relación entre las estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Estrategias comunicacionales – Relaciones humanas

Tabla 9: Tabla de frecuencias – Estrategias comunicacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	44	78,6	78,6	78,6
	NO	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Tabla 10: Tabla de frecuencias – Relaciones humanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	43	76,8	76,8	76,8
	NO	13	23,2	23,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Tabla 11: Pruebas de Chi Cuadrado – Relaciones humanas

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,517 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	45,184	1	,000		
Razón de verosimilitudes	51,142	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	49,615	1	,000		
N de casos válidos	56				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,79.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

= nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que , es decir $0,000 < 0,05$

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Estrategias comunicacionales – Dimensión Relaciones humanas.

Estrategias comunicacionales – Relaciones laborales

Tabla 12: Tabla de frecuencias – Relaciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	44	78,6	78,6
	NO	12	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0

Tabla 13: Pruebas de Chi Cuadrado – Relaciones laborales

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,000 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	50,218	1	,000		
Razón de verosimilitudes	58,193	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	55,000	1	,000		
N de casos válidos	56				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,57.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

= nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que , es decir $0,000 < 0,05$

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Estrategias comunicacionales – Dimensión Relaciones laborales.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.

La hipótesis anterior se comprueba consolidando la segunda variable, ya que, lo obtenido evidencia que las estrategias comunicacionales ejercen influencia en las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, también, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo cual significa que existe invidencia entre las dos variables. De la misma manera, hay correlación significativa de 0.950.

Tabla 14: Correlaciones Primera Hipótesis

		Estrategias Comunicacionales	Relaciones Humanas
Estrategias Comunicacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,950**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	56	56
	Coefficiente de correlación	,950**	1,000
Relaciones Humanas	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

SEGUNDA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.

La hipótesis anterior se comprueba consolidando la segunda variable, ya que, lo obtenido evidencia que las estrategias comunicacionales ejercen influencia en las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, también, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo cual significa que si hay incidencia entre las dos variables. De la misma manera, hay correlación significativa de 1.000.

Tabla 15: Correlaciones Segunda Hipótesis

			Estrategias Comunicacionales	Relaciones Laborales
Rho de Spearman	Estrategias Comunicacionales	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
	Relaciones Laborales	N	56	56
		Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Gracias a lo obtenido se ha podido evidenciar la incidencia de las estrategias comunicacionales que se practican en la Municipalidad Distrital de Aucallama, la mayoría de los trabajadores ediles demuestra que poseen las habilidades humanas y laborales necesarias para desarrollar buenas relaciones interpersonales en su institución de labor, inmiscuyéndose y siendo partícipe de manera proactiva en las acciones recomendadas.

Lo cual refuerza nuestro enunciado hipotético principal, ya que, el logro de los objetivos institucionales, el trabajo en equipo, un buen ambiente laboral, dependerá de las buenas relaciones interpersonales que se practiquen en las oficinas ediles, y además se transforma en una ventaja puesto que, se contará con un trabajo que garantice el buen trato en los “clientes” de las distintas instituciones que brindan servicios a la comunidad.

Los resultados del presente estudio se sustentan con las investigaciones de Velásquez (2016), quien sostiene que las relaciones interpersonales son necesarias para lograr una buena comunicación entre los trabajadores y realizar un trabajo eficaz. (p. 26), por otro lado, Argote & Miranda (2019) destacan la importancia de analizar la realidad laboral en toda entidad para poder detectar los factores más críticos y poder aplicar las estrategias más adecuadas y lograr un buen clima institucional, basado en las relaciones comunicacionales, la labor colectiva y la dirección, asimismo la verificación de las fortalezas, debilidades amenazas y oportunidades. Asimismo, Muñoz (2015) considera que son importantes los espacios de reflexión e intercambio de ideas, para mejorar el clima institucional. (pp. 114 – 115). A nivel nacional Cáceres & Terán (2017) sostienen que las herramientas de comunicación constituyen un elemento importante, porque promueven actividades de integración entre los trabajadores, teniendo una comunicación fluida entre

trabajadores. (p. 86), finalmente, Ubillus (2018) afirma que todo plan de acompañamiento a los trabajadores, mejorará las relaciones personales y profesionales, además del liderazgo y organización de la entidad. (p. 24)

Según nuestra investigación, la mayoría de los trabajadores sostienen que conocen las herramientas comunicacionales y la importancia que tienen en el desarrollo del trabajo en la entidad edil, las formales (77.7%) como los documentos de gestión que encaminan los objetivos de la entidad, la mensajería institucional recibida en forma oportuna en la mayoría de los casos, conocimiento de las funciones que desempeñan, etc., sin embargo, también sostienen que muy pocos empleados han recibido felicitaciones por parte de los funcionarios por el trabajo ejecutado; y, sobre las herramientas informales (79.5%) la mayoría afirma que participar activamente en las charlas motivacionales y las reuniones de trabajo, en las zonas de contacto en donde pueden comunicar e intercambiar opiniones y necesidades, mantienen una comunicación efectiva y asertiva en cada oficina, usando además las redes sociales, actividades recreativas, etc.

Respecto a las relaciones interpersonales, verificamos en cuanto al 76.8% de los laborantes expresan que existen buenas relaciones humanas, es decir, hay buena comunicación horizontal, asertiva y empática, apoyo mutuo, etc., y el 78.6% afirman que existen buenas relaciones laborales en sus respectivas oficinas, es decir, se trabaja en armonía, en democracia, es decir, se respetan las diferencias y las diversas posiciones que se presentan hay disposición para trabajar, destacan el trabajo en grupo, etc.

Según lo expuesto, podemos inferir que existe la disponibilidad de los trabajadores que desenvuelven su labores en la institución, en el desarrollo de las estrategias comunicacionales y mejorar las relaciones interpersonales en la Municipalidad en estudio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Planteamos la siguientes que se observan a continuación:

- a) Se acepta la hipótesis planteada, esto es, que si existe incidencia entre las herramientas comunicacionales y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Aucallama. Los elementos de las variables se sobreponen al 50%, lo cual evidencia que existe co-incidencia.
- b) Las herramientas comunicacionales influyen positivamente en el desarrollo de las funciones municipales. permitiendo brindar un servicio que contribuya el logro del desarrollo institucional y en beneficio de los ciudadanos.
- c) Sobre las herramientas comunicacionales, los trabajadores sostienen que conocen y participan activamente en la aplicación de dichas herramientas, las formales (documentos de gestión, la mensajería institucional, conocimiento de las funciones que desempeñan, etc.) y las informales (charlas motivacionales, reuniones de trabajo, las zonas de contacto, actividades recreativas, etc.)
- d) Respecto a las relaciones interpersonales, existen buenas relaciones humanas, es decir, hay buena comunicación, apoyo mutuo, etc., y buenas relaciones laborales en sus respectivas oficinas, es decir, se trabaja en armonía, en democracia, hay disposición para trabajar, etc.

6.2 Recomendaciones

Recomendamos lo siguiente:

- a) Teniendo en cuenta la relación que existe entre las herramientas comunicaciones y las relaciones interpersonales entre los laborantes ediles, se manifiesta necesario formular estrategias más eficaces en aras del desarrollo administrativo.
- b) Divulgar y compartir los resultados obtenidos a través de la presente investigación a las distintas instituciones estatales, de manera que se forme un efecto multiplicador de las soluciones.
- c) Es pertinente que la institución edil implementar capacitaciones para sus laborantes en aras de mejorar la comunicación y expresión, ya que, esto repercutirá en la gestión institucional y en el logro de los fines planteados.
- d) Considerar las relaciones interpersonales como un instrumento básico para mejorar el ambiente laboral de una institución, basado en objetivos, principios y normatividades, y quienes lo ejecutan son seres humanos con problemas cotidianos, con intereses y diversas personalidades.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Calderón, G. (2004). *Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia*. Colombia: Universidad de Manizales.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. México DF: Mc Graw Hill.
- Cruz, I. R. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *El Buzón de Pacioli*, 4 - 13.
- Kourdi, J. (2008). *Estrategia: Claves para tomar decisiones en los negocios*. El Nacional Tomo II.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- López, L. (2003). *Comunicación social*. La Habana: Félix Varela.
- Martínez, Y. (2009). *Hablemos de comunicación*. La Habana: Ediciones Logos.
- Robbins, S. P. (2004). *Administración*. Prentice Hall.
- Romero, L. (2016). *Relaciones interpersonales y clima laboral de los colaboradores en la empresa minera construcción y transporte*. Patatz: MARS.A.
- Velásquez, S. (2016). Plan Estratégico Gerencial para Mejorar la Comunicación y las Relaciones Interpersonales en los Coordinadores de los diferentes Departamentos de la Universidad Experimental Nacional de las Fuerzas Armadas Núcleo Delta Amacuro. *SINOPSIS EDUCATIVA*, 18 - 27.

7.2 Fuentes electrónicas

Argote, D. A., & Miranda, A. A. (2019). *Estrategias gerenciales en el marco de la dirección para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Normal Superior del Distrito de Barranquilla*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de la Costa Barranquilla: <http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5148/Estrategias%20gerenciales%20en%20el%20marco%20de%20la%20direcci%C3%B3n%20para%20el%20mejoramiento%20de%20las%20relaciones%20interpersonales%20en%20los%20docentes%20de%20la%20Escuela%20Normal%20Supe>

Cáceres, G., & Terán, R. (2017). *Las estrategias comunicativas interpersonales en el desarrollo de las casas hospedaje del Distrito de Cusco*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1769/TESIS-FINAL%20CORREGIDA%20-%20cuzco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila, O., & Martínez, M. F. (2005). *Relaciones laborales en las empresas de trabajo temporal*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Católica Andrés Bello: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4707.pdf>

EMPRENDE PYME. (2020). *¿Qué es el clima laboral?* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

Fernández, L. M. (2018). *Taller de estrategias gerenciales en la cultura organizacional de los servidores de la institución educativa N° 80386. Chepén – 2017*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11842/fernandez_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, A. (2017). *Las relaciones humanas*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/lasrelacioneshumanasusgp/>

López, L. (2003). *Comunicación social*. La Habana: Félix Varela.

Muñoz, L. (2015). *Propuesta de estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional de la Unidad Educativa "Alejo Zuloaga" Valencia, Carabobo*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador: <https://es.slideshare.net/lissettederocha/estrategias-gerenciales-para-la-mejora-del-clima-organizacional-de-la-ue-alejo-zuloaga-valencia-estado-carabobo>

Ramírez, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Obtenido de Repositorio digital del ITESO: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+%E1mbito+laboral.pdf;jsessionid=B06E1897AC3F75E2AC491F2B590363C2?sequence=2>

Riquelme, M. (2018). *Estrategia Comunicacional; ¿Cómo Interactuar Correctamente Con Sus Clientes?* Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/estrategia-comunicacional/>

Ubillus, A. (2018). *Estrategias metodológicas para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes: plan de acción*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10848>

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO: ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES

DIMENSIÓN: Estrategias comunicacionales formales					
1	Conoce las diversas estrategias comunicacionales que se aplican en la municipalidad				
2	¿Las habilidades comunicativas ayudan a tener unas buenas relaciones interpersonales en la municipalidad?				
3	Los documentos de gestión administrativa (Reglamento interno, MOF, ROF, Plan de acción) son los que encaminan el trabajo y cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad				
4	¿Considera usted que los usuarios de la municipalidad, se encuentran satisfechos con el servicio que les presta?				
5	¿Ha recibido una felicitación o agradecimiento por el servicio prestado a los usuarios?				
6	¿Tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la municipalidad?				
7	¿La información emitida por los gerentes o jefes de área de la municipalidad es procesada, codificada y dirigida al personal en forma oportuna?				
8	¿Tiene pleno conocimiento de los requerimientos y funciones del trabajo que desempeña?				
9	Las estrategias formales apoyan los objetivos institucionales				
10	Se logran transmitir mensajes claros y precisos entre los trabajadores y los usuarios.				
DIMENSIÓN: Estrategias comunicacionales informales					
11	Se programan charlas motivacionales en la municipalidad				
12	¿Se convoca a reuniones de trabajo en la Municipalidad?				
13	Las reuniones están bien organizadas y dirigidas por los responsables de las oficinas de la municipalidad				
14	En las zonas de contacto se pueden comunicar e intercambiar opiniones y necesidades				
15	¿Mantiene una comunicación efectiva y asertiva con todos los integrantes del área u oficina?				
16	Hace uso de las redes sociales para mantener una comunicación efectiva.				
17	Se difunde la información y mensajes positivos para el personal				
18	Los trabajadores participan activamente en las reuniones programadas				
19	Se programan actividades recreativas en las diversas áreas u oficinas de la municipalidad				
20	Las estrategias informales mejoran la comunicación en general				

ANEXO 02

CUESTIONARIO: RELACIONES INTERPERSONALES

DIMENSIÓN: Relaciones Humanas					
1	En tu área de trabajo existe entusiasmo por desarrollar su labores				
2	Usted se esfuerza por establecer buenas relaciones laborales con sus compañeros.				
3	Todos los trabajadores tienen los mismos intereses y necesidades				
4	Sus compañeros de trabajo le ayudan a reforzar sus fortalezas para lograr un desempeño adecuado.				
5	La comunicación entre los trabajadores es asertiva				
6	La comunicación entre los trabajadores es empática				
7	La comunicación es horizontal entre los trabajadores				
8	La comunicación se maneja a través de herramientas formales y evidentes				
9	Las emociones que usted ha fomentado, le ayudan a realizar un trabajo agradable en su oficina				
10	Considera que las emociones de los trabajadores son importantes para lograr un buen ambiente laboral				
DIMENSIÓN: Relaciones Laborales					
11	Mi participación es entusiasta en las actividades que se realizan dentro de la Municipalidad				
12	Cumplo con todas las funciones designadas				
13	Desarrolla mejor sus funciones de manera personal que grupal				
14	Las relaciones entre los trabajadores es armoniosa				
15	Hay democracia en las decisiones que se toman				
16	Las relaciones se desarrollan mejor cuando se realizan trabajos grupales				
17	Los trabajadores demuestran disposición para realizar actividades				
18	Tener disposición para el trabajo es fundamental para lograr un ambiente interesante				
19	Las condiciones de trabajo en la municipalidad son las adecuadas para desarrollar sus funciones				
20	Las reuniones de trabajo se desarrollan en un clima de confianza				

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA - HUARAL

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo influyen las estrategias comunicacionales en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de las estrategias comunicacionales en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p><u>ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES</u></p> <p>Estrategias comunicacionales formales</p> <p>Estrategias comunicacionales informales</p>	<p>INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental</p>	<p>MÉTODO</p> <p>Científico</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>Aplicación de encuestas a estudiantes</p> <p>Observación a los alumnos</p> <p>Fichaje durante el estudio, análisis bibliográficos y documental</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Formato de encuestas.</p> <p>Cuaderno de apuntes.</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>56</p> <p>MUESTRA:</p> <p>56</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera influyen las estrategias comunicacionales en las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la influencia de las estrategias comunicacionales en las relaciones humanas de los trabajadores de la</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones humanas de los trabajadores de la</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p><u>RELACIONES INTERPERSONALES</u></p> <p>Relaciones humanas</p> <p>Relaciones laborales</p>			

<p>Distrital de Aucallama, Huaral?</p> <p>¿De qué manera influyen las estrategias comunicacionales en las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral?</p>	<p>Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.</p> <p>Conocer la influencia de las estrategias comunicacionales en las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.</p> <p>Existe relación significativa entre las estrategias comunicacionales y las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral.</p>				
--	---	---	--	--	--	--

M(o) Sergio Rafael Mazuelos Cardoza
ASESOR

Dr. Jorge Alberto Palomino Way
PRESIDENTE

Dr. Daniel Lecca Ascate
SECRETARIO

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
VOCAL