

ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS
“CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI”



**Capacitación en comunicación asertiva en la sede del comando conjunto
de las fuerzas armadas**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de
Licenciado en Ciencias Militares con mención en Administración**

Autor

Alexander Calixto Monja Manosalva
(0000-0003-2977-9225)

Asesor

Dr. Carlos Alfonso Monja Manosalva
(0000-0003-3350-1250)

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi amada esposa Elizabeth Bonilla, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales. A mis adoradas hijas Alejandra Anamile y Camila Elizabeth, a quienes siempre cuidaré para verlos hechos personas capaces y que puedan valerse por sí mismos. A mis padres y hermanos, quienes son mi guía desde mi infancia.

Agradecimiento

A mi querida Escuela Militar de Chorrillos a mi tutor, quien con sus Conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

INDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
INDICE.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I. Información General.....	9
1.1 Dependencia o Unidad	9
1.2 Tipo de Actividad.....	9
1.3 Lugar y Fecha.....	9
1.4 Visión de la CCFFAA.....	9
1.5 Misión del CCFFAA	10
1.6 Actividades realizadas en ese Puesto	10
CAPITULO II. Marco Teórico.....	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales	13
2.2 Bases Teóricas	16
2.2.1 Comunicación asertiva.....	16
2.2.2 Comunicación estratégica	19
2.3 Definición de Términos	19
CAPITULO II. Desarrollo del tema	21
3.1 Campo de Aplicación	21
3.2 Tipo de Aplicación	21
3.3 Diagnóstico.....	21
3.4 Propuesta de Innovación.....	21
3.4.1 Objetivo de la propuesta	22
3.4.2 Descripción simple de la propuesta	22
CONCLUSIÓN	23
RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	9
Figura 2.....	17
Figura 3.....	17

RESUMEN

En la presente Suficiencia profesional, la cual lleva por título de “capacitaciones en Comunicación Asertiva en la Sede del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas” el autor plantea como objetivo, demostrar la importancia de una comunicación asertiva en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, para el desarrollo de una comunicación efectiva.

La misma va dirigida a un campo de aplicación educativa sobre la aplicación de comunicación asertiva en el CCFFAA, con una aplicación de tipo instructiva a través de talleres de capacitación comunicación asertiva dirigida a los integrantes del CCFFAA, para aumentar las capacidades comunicacionales de los militares con su puesto y roles laborales, logrando con esto un mejoramiento notable de la comunicación tanto interna como externa de la institución.

Presentando por último una propuesta de innovación donde se pone en práctica la información obtenida de investigaciones previas tanto nacionales como internacionales, esta se encuentra desarrollada en el Capítulo III de esta investigación.

INTRODUCCIÓN

El ser humano se caracteriza por ser realmente social, esto debido a que la comunicación es una necesidad básica que se presenta desde que se nace, es un proceso natural, una determinación biológica del ser humano es comunicarse con otros seres humanos.

Desde que el ser humano llega al mundo se comunica de maneras diferentes, sin embargo, aunque el código cambia desde que somos niños hasta que somos adultos no quiere decir que el sistema cambie, el sistema sigue siendo el mismo (emisor, mensaje receptor).

Con lo explicado anteriormente, se hace referencia a la necesidad de la comunicación en todos los ámbitos de la vida del ser humano, pero aun mas importante que comunicarse es hacerlo de una manera asertiva, que permita la trasmisión del mensaje de manera óptima y eficaz, bajo el concepto de comunicación asertiva se fomentan el respeto y expresión libre de opiniones sin menospreciar la opinión de las demás personas.

Es por esta razón que el autor toma este tema para el desarrollo de su Suficiencia Profesional, basándose en la necesidad existente dentro del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas de fomentar la comunicación asertiva dentro de los integrantes del mismo, a través de capacitaciones en Comunicación Asertiva en la Sede del buscado solventar las fallas comunicacionales de la institución en el Sistema de Comunicación del Ejército, en la comunicación como institución pública en general.

Este proyecto de Suficiencia Profesional se ha estructurado en capítulos, contando con tres de ellos, cada uno identificado debidamente en el índice para hacer más sencilla su lectura.

Capítulo Uno: se desarrolla la descripción de la Información General, donde se indica la Dependencia, el tipo de actividad, lugar, fecha y la misión y visión. Actividades relacionadas al escalafón militar.

Capítulo Dos: Presenta el Marco Teórico, donde describe los antecedentes nacionales e internacionales, además de la Descripción Teórica basado en la bibliografía internacional del tema de ataque nocturno. Por último, este capítulo presenta la definición de términos.

Capítulo Tres: Presenta el Desarrollo del Tema, donde se describe el Campo y Tipo de Aplicación, el Diagnóstico planteado por el autor de acuerdo a su experiencia en la escala militar. Por último, en este capítulo se presenta una Propuesta de Innovación, que busca dar solución al problema observado. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I. Información General

1.1 Dependencia o Unidad

La dependencia donde fue realizada la investigación para la presente investigación de Suficiencia Profesional fue en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.



Figura 1.

1.2 Tipo de Actividad

El autor de la presente investigación de Suficiencia Profesional desempeñó el puesto de Jefe de Servicios Generales.

1.3 Lugar y Fecha

Al momento de desarrollar la experiencia que desarrolló el autor, se encontraba en Lima, Cercado de Lima, Provincia de Lima-Perú, durante los años 2018-2021.

1.4 Visión de la CCFFAA

Garantizar la independencia, soberanía e integridad territorial, las Fuerzas Armadas son la columna vertebral de cualquier país, por lo que nuestras Fuerzas Armadas tienen el objetivo de garantizar la soberanía y los intereses nacionales del Perú.

1.5 Misión del CCFFAA

Participar en el orden interno, política exterior, gestiones de riesgo de desastres, y ejecutar estrategias que impulsen el desarrollo nacional.

1.6 Actividades realizadas en ese Puesto

La constitución es la base para la realización de las actividades, y debe realizarse sin restricción alguna, para que todas las responsabilidades de la patrulla se realicen y orienten para el adecuado desarrollo de los deberes. Servicios encargados del proceso social y económico.

Desarrollar operaciones de carácter militar para asistir a las comunidades afectadas por fenómenos naturales durante y después de las emergencias, y luchar por la seguridad de las personas sin perder la capacidad mental y física del batallón.

CAPITULO II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Corzo, W. (2016), autor de el trabajo de investigación titulado “Ambiente y Clima Organizacional Dinámico y Eficiente en el Contexto del Ejército Nacional”, resalta como el contexto del área organizacional y el comportamiento de quienes lo integran por desestimable que parezca, tiene consecuencias negativas significativas sobre el sistema de producción y competitividad de empresas.

Con el transcurso de los años Las organizaciones han aceptado la importancia de un entorno propicio y agradable, como ventaja para fomentar un ambiente de competitividad sano, consecuencia del buen desempeño del proveedor las personas están conectadas con su entorno, son motivadoras y útiles. El entorno organizacional y por tanto representa un beneficio a la empresa. Es por ello que se presenta como objetivo el análisis del clima y ambiente laboral en el ámbito organizacional dentro del Ejército Nacional Colombiano, siendo un ambiente mayormente dinámico y eficaz dirigidos a la mejora y fortalecimiento de la institución.

Corzo pretende con el desarrollo de este ensayo, proporcionar una estimación aproximada para el Ejército Nacional Colombiano y de esta manera crear un entorno dinámico y organizado que pueda tener un efecto positivo sobre la Fuerza, reconociendo su importancia debido a que el conocimiento en esta área indica un ambiente laboral más sano, de calidad humana y que garantice una conducta adecuada de cada integrante encaminando la organización hacia la excelencia.

Levoyer, S. (2021) tituló su trabajo de tesis “Análisis de la gestión comunicacional del Ejército y establecimiento de estrategias para fortalecer la imagen institucional”, determinó que la comunicación siempre se ha considerado un proceso lineal compuesto por el emisor, el

mensaje y el receptor, en los últimos diez años esta visión ha cambiado, impulsando un nuevo enfoque, entre esos se destaca la Teoría Estratégica planteada por Rafael Alberto Pérez.

La autora plantea un estudio dirigido a las organizaciones, lo que permite analizar la problemática comunicacional desde la táctica estratégica y su trabajo en conjunto con la comunicación, lo que determina un inicio para el cambio, es decir, Lavoyer propone analizar el grado de complejidad sobre las organizaciones con respecto a el enfoque que le dan a la comunicación estratégica enfocada en la solución de problemas desde un enfoque general y transversal, buscando transformar la organización social y las relaciones de los involucrados, y sobre todo la cultura de organización de la institución.

Por lo que este trabajo tiene un enfoque que abarca desde el estudio basado en antecedentes teóricos hasta la profundización en la investigación sobre temas organizacionales de la institución militar y sus fenómenos comunicacionales desde un enfoque macro hasta uno micro, es decir, generalizado e individualizado, permitiendo un fortalecimiento de la gestión del Sistema de Comunicación Social para que pueda adaptarse a los cambios constantes, sin dejar de lado las matrices sociales y culturales que generan las relaciones multidisciplinares, lo que permite la creación estrategias de comunicación para mejorar la gestión Medios de comunicación social.

Es por esto que en el nuevo modelo el principal objetivo del Ejército los ecuatorianos mantendrán su imagen corporativa, fortalecerán su identidad y relaciones con otros actores y públicos, así como la formación de una cultura atenta a las necesidades de cambio comunicacional.

Falero, L. (2016) en su trabajo de tesis titulado “Estudio descriptivo sobre los procesos de comunicación que realizan las organizaciones dedicadas a la seguridad y la defensa en España” desarrollo un trabajo de investigación con un enfoque descriptivo dirigido a la comunicación de las

organizaciones o instituciones de seguridad y defensa de España, de la misma forma hacia las políticas de comunicación las que se componen de pautas, normas y procedimientos específicos para la orientación del Ejército consiguiendo así la trasmisión de mensajes enfocados en los intereses institucionales.

Este estudio se desarrolla con la finalidad clara de conocer la comunicación de las Fuerzas Armadas, tomando como referencia los procesos generalizados del Sistema de Comunicaciones de las Instituciones de Defensa Española, estableciendo la estructura y las relaciones entre los distintos órganos que lo componen.

Partiendo de lo anteriormente descrito Falero determina que el objetivo general de su investigación es, analizar el empleo de estrategias comunicacionales internas y externas de las Fuerzas Armadas Españolas y de esta manera conocer la actuación del Ejército en el desarrollo de una comunicación eficiente para el cumplimiento de sus funciones y roles.

Concluyendo que en el Ejército predomina la preocupación de generar una imagen positiva y que favorezca al desarrollo de sus funciones como institución pública de seguridad y protección de la nación, a través de un conjunto de instrucciones generales que gestiona el Sistema de comunicaciones, tanto para la comunicación interna como externa, por medio del desarrollo de un plan de Comunicación Interno el Ejército logro la agilización de sus funciones, permitiendo racionalizar recursos, herramientas que permitan el desarrollo de sus objetivos y metas institucionales, como el uso de internet ha permitido la modificación de ordenes en cuestión de minutos u horas, lo que en el pasado no había sido posible, representando una mejoría en el cumplimiento de tareas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Quiñones, G. (2019) autora de la tesis titulada “el plan estratégico de comunicación como herramienta de relaciones públicas en el gobierno: caso centro de operaciones de emergencia nacional (coen) y la campaña

“una sola fuerza”, lima metropolitana 2017” determino que el propósito de su investigación va enfocado al cumplimiento de su objetivo general, que pretende explicar Características del plan de estrategia para la comunicación, como herramienta de relaciones públicas gubernamentales en el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN) y la campaña “Una Sola Fuerza”.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró relevante el aporte a la aplicación de los conocimientos y relaciones publicas que destacan por la importancia representan para la campaña comunicacional social con un enfoque político del país en cuestión.

En búsqueda de lograr el cumplimiento del objetivo propuesto, se aborda esta investigación desde un enfoque cualitativo y un diseño de estudio del caso a nivel descriptivo, aplicando métodos analíticos y de interpretación, para eso se utilizaron como instrumentos de investigación, la entrevista y la investigación documental , determinando una muestra formada por expertos desde autoridades como comunicadores y asesores en relaciones publicas del gobierno, quienes formaron parte de la campaña “Una Sola Fuerza”.

Quiñones llevo a la conclusión principal donde menciona el beneficio que representa solventar la necesidad de planificar estrategias para las comunicaciones, lo que tuvo como resultado la creación de herramientas para el uso de relaciones publicas gubernamentales que permitiera dar visibilidad a los trabajos realizados y gestionar de manera adecuada las crisis políticas.

Palacios, Orrego e Isla (2018), quienes titularon su tesis “Propuesta De Proceso De Comunicación Estratégica Para El Fortalecimiento De La Reputación Del Ejército” sustentan su investigación bajo el reconocimiento de teorías de la comunicación institucional y su contribución al desarrollo de objetivos y misiones, integrando estrategias de organización con la finalidad específica de fortalecer la reputación de

la institución, lo que quiere decir que las funciones en el área de comunicación e información deben ser superiores a las que tienen actualmente en las oficinas de prensa.

El proceso de comunicaciones estratégicas para el mapeo de operaciones militares es responsable de la Administración general de información militar, aunque la realización de funciones principalmente de transmisión de información sobre actividades institucionales, se da por medio de la utilización medios digitales y, en menor medida, utilizando materiales impresos, además, si esto sucede a nivel operativo, el ámbito estratégico se encuentra un claro divorcio entre ellos ya que los procesos claros relacionados con la comunicación evolucionan en la práctica y el propósito de la estrategia definida por el Estado Mayor del Ejército y contenida en el plan estratégico.

Permitiendo llegar a la conclusión sobre la relevancia de integrar procesos de comunicación al DINFE en su planificación para desarrollar estrategias que permitan el seguimiento de un ciclo de mejora continua que contenga los siguientes tópicos, diagnóstico, planeación, implementación y evaluación, en el mismo sentido debe incorporar estrategias que evalúen los indicadores de los distintos componentes de la comunicación estratégica, como la reputación de la institución, la misma que es generada partiendo de herramientas propias institucionales aplicadas en trabajos de campo, lo que lleva esta investigación dirigida a elevar la calidad de las capacidades del personal vinculado directamente con la gestión de comunicacional en especial los que están relacionados directamente a aspectos asociados a la reputación institucional.

Grandez, Gonzales e Hinostroza (2017) “La calidad de la comunicación y la eficacia de los datos iniciales de tiro de los cadetes de artillería de la Escuela Militar de Chorrillos coronel Francisco Bolognesi, 2017” consideran como objetivo general de su investigación la determinación de el nivel de influencia que deriva de la calidad de la comunicación en el desarrollo eficaz de los datos iniciales de tiro de los

Cadetes de Artillería de la Escuela Militar de Chorrillos “CFB” en el año 2017, utilizando un método de estudio enfocado de manera cuantitativa, y un alcance descriptivo que maneja un diseño no experimental, y determina como población de estudio 45 personas, grupo conformado por Cadetes del Arma de Artillería de la EMCH, para la aplicación de cuestionarios para la recolección de información, que se usara para la determinación de objetivos y demostración de la hipótesis general “La calidad de la comunicación influye significativamente en los Datos de tiro de los Cadetes de Artillería de la Escuela Militar de Chorrillos “CFB”, 2017”.

Durante la realización de esta investigación se accedió a información suficiente para concluir lo indispensables que son las comunicaciones como elemento principal para el proceso que desencadena el fuego de Artillería, dependiendo de la materialización de los índices medidos por medio de la central de tiro.

Como elemento final de esta investigación se exponen recomendaciones hechas por los autores basándose en la información obtenida consecuencia de la realización de este trabajo las que se proponen de manera factible para la obtención de resultados positivos, con el objetivo de hacer planificaciones realistas que permitan su desarrollo bajo instrucciones técnicas y prácticas de los cadetes de Artillería.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Comunicación asertiva

Para abordar este tema, primero abordaremos el tema de la comunicación en general, y luego ampliaremos el tema de la asertividad y la empatía. Cuando hablamos de comunicación es verbal y no verbal, en la primera encontramos tanto verbal como escrita y en la llamada comunicación no verbal tendremos gestos, imágenes y tono, la voz y el lenguaje corporal, entre otras cosas, según los expertos en la materia, una alta tasa de comunicación pertenece al lenguaje no verbal. (USB Medellín, 2020)



Figura 2.

El enfoque de comunicación clásico, se refiere a dos partes, un emisor y un receptor, donde el emisor es el hablante o escritor y tiene al receptor como oyente o lector, y el último no es muy pasivo como se podría interpretar en un principio, escuchar también depende de nuestras experiencias, expectativas, estados emocionales y actitudes con respecto al sujeto y / o persona que comunica el mensaje, se debe agregar que la comunicación se da en el contexto social, cultural, histórico o de referencia que la influye, se realiza a través de canales tanto directos como indirectos y también se codifica y codifica (lenguaje, modismos, comunicación artística, entre otros). (USB Medellín, 2020)

COMUNICACIÓN: CONDUCTAS

ASERTIVA	AGRESIVA	PASIVA
“Tu tienes derecho, yo tengo derecho”	“Yo tengo derecho, tú ...”	“Tú tienes ...”
Directa, firme “¿Cómo crees que podríamos ...”	Impone, interrumpe “Deberías hacer ...”	Vacilante, cortada. “No te molestes ...”
Mirada directa y franca. Gesto firme. Postura relajada. Voz sin vacilación, adecuado.	Mirada fija. Gestos amenazantes. Postura hacia delante. Volumen de voz elevado.	Rehúye la mirada. Movimientos nerviosos. Postura recogida. Volumen bajo.
Relaciones positivas. Resuelve problemas.	Viola derechos. Crea tensión.	No consigue los objetivos. Pierde oportunidades. Conflictos personales.

Figura 3.

La comunicación asertiva es basada en la actitud de cada persona al relacionarse con otras personas de forma positiva, esta consiste en la expresión de las opiniones o sentimientos sin descalificar, ni generar enfrentamientos, esta es la vía más adecuada a la interacción entre dos o más individuos, ayudando a optimizar nuestra forma de comunicarnos y exteriorizar lo que pensamos y sentimos, pensando previamente como expresarlo sin que esto cause un problema o mal entendido para la otra persona. (USB Medellín, 2020)

Este tipo de comunicación se manifiesta de la siguiente manera:

- Conocimiento de los derechos propios y los derechos de los demás.
- Buena autoestima.
- Respeto de si mismo y de los demás.
- Control de las emociones.

Las personas que manejan una comunicación asertiva tienen las siguientes características:

- Manifiesta su opinión sobre un tema.
- Se expresa comprensiva ante las opiniones de otras personas.
- Hace notar sus inquietudes cuando no entiende algo.
- Se muestra agradecida, afectuosa y comprensiva.
- Expresa insatisfacción, dolor y otras sensaciones similares a estas.
- Sabe solicitar o pedir algo cuando es necesario.
- Trata con respeto y dignidad a los demás.
- Expresa sentimientos y opiniones propia.
- Sabe escuchar y le gusta ser escuchado.
- Sabe decir no sin sentirse culpable.
- Puede cambiar de opinión
- Pide información.

2.2.2 Comunicación estratégica

La comunicación estratégica es una serie continua y sostenible de actividades, implementadas a nivel de la estrategia, operaciones y tácticas, que permiten comprender al público objetivo e identificar canales, eficaz para promover y mantener ciertos tipos de direcciones. (Antonio Cambria, 2016)

La utilidad de la comunicación estratégica se centra en el hecho de que a través de ella las organizaciones pueden ayudarse entre sí y lograr sus objetivos, de modo que los resultados de sus acciones estén más cerca de sus metas (Miranda-Falci 2010).

La comunicación estratégica aplicada a la defensa nacional se desarrolla en la doctrina por la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN), que agrupa fuerzas militares con civil. “El objetivo de esta nueva fe no es más que mejorar los programas de comunicaciones de la OTAN tienen como objetivo sensibilizar a una amplia gama de audiencias, duodécimo al público, lo que conduce a una mejor comprensión y apoyo de las políticas, (Urrea y Manfredi 2013: 66).

2.3 Definición de Términos

Vías de comunicación: El concepto de canal de comunicación se puede utilizar de dos maneras: refiriéndose a las formas que permiten que los vehículos fluyan o refiriéndose a los medios para permitir que los mensajes lleguen a otras personas.

Comunicación: La palabra proviene del latín *Communicare*, que significa "compartir algo, poner algo en común". Por tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a las relaciones que mantienen los organismos cuando están en grupo. A través de la comunicación, los seres humanos o los animales obtienen información sobre su entorno y pueden compartir esta información con otros.

Estrategia: La estrategia es un procedimiento organizado para tomar una decisión o actuar de acuerdo con un escenario dado. Es decir, esforzándose por lograr uno o

más objetivos predeterminados.

Estructura: La estructura es la distribución de partes del cuerpo, aunque también puede usarse en un sentido abstracto. El concepto, que proviene de la sintaxis latina, se refiere a la disposición de las partes y su disposición en el todo.

Organización: Es un sistema diseñado para lograr ciertas metas y objetivos. Estos sistemas, a su vez, pueden consistir en otros subsistemas relacionados que realizan funciones específicas.

CAPITULO II. Desarrollo del tema

3.1 Campo de Aplicación

La presente investigación va dirigida a un campo de aplicación educativa sobre la aplicación de comunicación asertiva en el CCFFAA.

3.2 Tipo de Aplicación

La aplicación de esta investigación debe ser de tipo instructiva a través de talleres de capacitación comunicación asertiva dirigida a los integrantes del CCFFAA, para aumentar las capacidades comunicacionales de los militares con su puesto y roles laborales, logrando con esto un mejoramiento notable de la comunicación tanto interna como externa de la institución.

3.3 Diagnóstico

La comunicación asertiva es la base para desarrollar una buena comunicación dentro de cualquier entorno, si como individuos manejamos una comunicación respetuosa donde se tome en cuenta la opinión de los demás como un elemento tan valioso como nuestra propia opinión, lograremos llegar a desarrollar una comunicación optima y eficaz.

En el ejercicio de las labores militares la comunicación es parte fundamental del desarrollo de operaciones, estrategias y actividades, que pueden o no ser realizadas en grupos, si esta comunicación es agresiva, o irrespetuosa, por parte de el emisor o el receptor, la información no se va a compartir de la manera adecuada, teniendo consecuencias como la mala interpretación de el mensaje que se quiere transmitir.

3.4 Propuesta de Innovación

Según lo evidenciado en las investigaciones que anteceden a la presente se propone la implementación de capacitaciones en Comunicación Asertiva en la Sede del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, con la finalidad de mejorar la comunicación entre todo el equipo de trabajo y en la institución en general.

3.4.1 Objetivo de la propuesta

La presente investigación de Suficiencia Profesional tiene como objetivo demostrar la importancia de una comunicación asertiva en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, para el desarrollo de una comunicación efectiva.

3.4.2 Descripción simple de la propuesta

La realización de talleres de capacitaciones en Comunicación Asertiva en la Sede del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Representa una ventaja institucional para el Ejército del Perú, incentivando la comunicación eficaz y respetuosa dentro y fuera de las instalaciones, desarrollando sus capacidades y aptitudes hacia áreas de desarrollo que les resulten útiles y más convenientes, es imprescindible reconocer la relación positiva de la comunicación asertiva con el Sistema de Comunicaciones del Ejército Nacional generando un impacto positivo en el entorno laboral, que motiva a todo el equipo a trabajar de forma proactiva hacia el logro de los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN

La investigación realizada para el desarrollo de esta investigación proporcionó varias perspectivas con relación a las ventajas de una buena comunicación dentro de las instituciones de seguridad y protección nacional lo que permite concluir que:

1. Las instituciones de seguridad nacional llevan arrastrado durante años un problema de comunicación tanto con sus integrantes como el público en general, lo que ha traído como consecuencia malos entendidos debido a la falta de empatía tanto con las personas que integran la institución como para quienes no forman parte de ella.
2. En la mayor parte de las instituciones de seguridad se ha venido implementando una comunicación unilateral que termina por convertirse en una comunicación de características agresivas, lo que no permite la trasmisión de mensajes de forma adecuada, lo que se vería resuelto si se involucran estrategias para la capacitación del personal en temas relacionados con la comunicación asertiva y su uso dentro del Ejército peruano como herramienta de uso cotidiano.

RECOMENDACIONES

Sobre la base del análisis realizado para desarrollar esta Suficiencia Profesional titulada, “de capacitaciones en Comunicación Asertiva en la Sede del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas”

Se recomienda:

1. Implementación de talleres de capacitación sobre comunicación asertiva.
2. Valorar las opiniones de los involucrados en el taller para un desarrollo óptimo de la actividad.
3. Hacer de ese taller de capacitación una herramienta de uso constante para todo el personal del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas sin ninguna excepción.
4. Tomar en cuenta la propuesta de innovación planteada en la presente Suficiencia Profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cambria, A. (2016). “La importancia de la Comunicación Estratégica”. (I. E. Estratégicos, Ed.). Documento Opinión (42), 2 de mayo, 1-13.

Corzo, W. (2016) “Ambiente y Clima Organizacional Dinámico y Eficiente en el Contexto del Ejército Nacional” Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia (FAEDIS) Administración de Empresas Diplomado en Alta Gerencia Bogotá, D.C.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12792/AMBIENTE%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DIN%20MICO%20Y%20EFICIENTE%20EN%20EL%20CONTEXTO%20DEL%20EJ%20ERCITO%20NACIONAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Falero, L. (2016) “Estudio descriptivo sobre los procesos de comunicación que realizan las organizaciones dedicadas a la seguridad y la defensa en España” Universidad Rey Juan Carlos, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Móstoles, España.

https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/11929/LORENA%20FALERO%20DIAZ%20MARTO_TFG_NOV-13.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grandez, Gonzales e Hinostroza (2017) “La calidad de la comunicación y la eficacia de los datos iniciales de tiro de los cadetes de artillería de la Escuela Militar de Chorrillos coronel Francisco Bolognesi, 2017” Comando de Educación y Doctrina del Ejército, Escuela Militar “CFB”, Chorrillos, Lima-Perú.

<http://repositorio.escuelamilitar.edu.pe/bitstream/handle/EMCH/318/TESIS%20GRANDEZ%20-%20GONZALES%20-%20HINOSTROZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Levoyer, S. (2021) “Análisis de la gestión comunicacional del Ejército y establecimiento de estrategias para fortalecer la imagen institucional”, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Comunicación. Quito 2021.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7878/1/T3406-MCE-Paredes-Analisis.pdf>

Miranda-Falci, A. F. (2010). La comunicación estratégica como herramienta para resolución de conflictos: Un estudio de caso. Lima: PUCP.

Palacios, Orrego e Isla (2018) “Propuesta De Proceso De Comunicación Estratégica Para El Fortalecimiento De La Reputación Del Ejército” Universidad del Pacifico, Escuela de Post grado, Lima-Perú.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2174/Vicente_Tesis_Maestria_2018.pdf

Quiñones, G. (2019) “el plan estratégico de comunicación como herramienta de relaciones públicas en el gobierno: caso centro de operaciones de emergencia nacional (coen) y la campaña “una sola fuerza”, lima metropolitana – 2017” Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Sección de Posgrado.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5844/QUI%C3%91ONES_OG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urrea C.; Matías y Manfredi M., Juan L. (dir.) (2013). La Comunicación Estratégica en la Organización del Tratado del Atlántico Norte. Sevilla: Universidad de Sevilla.

USB Medellín, (2020)

<https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-assertiva-y-empatia>

ANEXOS









ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI



“Alma Mater del Ejército del Perú”

**ANEXO 01: INFORME PROFESIONAL PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS MILITARES**

1. DATOS PERSONALES:

1.01	Apellidos y Nombres	MONJA MANOSALVA Alexander Calixto
1.02	Grado y Arma	MAYOR de CABALLERÍA
1.03	Situación Militar	ACTIVIDAD
1.04	CIP	121366000
1.05	DNI	40424351
1.06	Celular y/o RPM	986857017
1.07	Correo Electrónico	alexandermonja@gmail.com

2. ESTUDIOS EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS:

2.01	Fecha_ ingreso de la EMCH	04 abril 1998
2.02	Fecha_ egreso EMCH	12 diciembre 2002
2.03	Fecha de alta como Oficial	01 enero 2003
2.04	Años_ experiencia de Oficial	18 años, 6 meses
2.05	Idiomas	INGLES

3. SERVICIOS PRESTADOS EN EL EJÉRCITO

Nº	Año	Lugar	Unidad Dependencia /	Puesto Desempeñado
3.01	2003	CHALLAPALCA	RCB N° 123	CMDTE PELOTON
3.02	2004	CHALLAPALCA	RCB N° 123	CMDTE PELOTON
3.03	2005	TACNA	RCB N° 113	CMDTE PELOTON
3.04	2006	CHORRILLOS	ESC CMDOS	ALUMNO
3.05	2006	CHORRILLOS	ESC CAB	CMDTE PELOTON
3.06	2007	CHORRILLOS	BRIFEE	CMDTE ESCUADRON
3.07	2008	EL AGUSTINO	REGIMIENTO ESCOLTA	CMDTE PELOTON
3.08	2009	CHORRILLOS	ESC CAB	ALUMNO
3.09	2009	EL AGUSTINO	REGIMIENTO ESCOLTA	CMDTE PELOTON
3.10	2010	CHORRILLOS	ESC CAB	CMDTE ESCUADRON
3.11	2011	AYACUCHO	2DA BRIG INF	CMDTE CIA
3.12	2012	AYACUCHO	2DA BRIG INF	CMDTE CIA
3.13	2012	CHORRILLOS	ESC CAB	ALUMNO
3.14	2013	TACNA	3RA BRIG CAB	CMDTE ESCUADRON
3.15	2014	TACNA	3RA BRIG CAB	CMDTE ESCUADRON
3.16	2015	TACNA	RCB N°113	S-3
3.17	2016	LOCUMBA	AT – N°3	JEFE DE CIA
3.16	2017	LOCUMBA	AT – N°3	JEFE DE CIA
3.18	2018	LIMA CERCADO	CCFFAA	JEFE SSGG
3.19	2019	LIMA CERCADO	CCFFAA	JEFE SSGG
3.20	2020	LIMA CERCADO	CCFFAA	JEFE SSGG
3.21	2021	LIMA CERCADO	CCFFAA	JEFE SSGG

4. ESTUDIOS EN EL EJÉRCITO DEL PERÚ

Nº	Año	Dependencia y Período	Denominación	Diploma / Certificación
4.01	2009	ESCUELA DE CABALLERIA (del 01 de enero al 15 de julio de 2009)	CURSO BÁSICO	CERTIFICADO
4.03	1989	ESCUELA DE CABALLERIA (del 01 de agosto al 30 de noviembre de 2012)	CURSO AVANZADO	CERTIFICADO

5. ESTUDIOS DE NIVEL UNIVERSITARIO

Nº	Año	Universidad y Período	Bachiller – Licenciado
5.01	1977/ 1980	Escuela Militar de Chorrillos (04 de abril de 1977/12 de diciembre de 2002)	Bachiller

6. ESTUDIOS DE POST GRADO UNIVERSITARIO

Nº	Año	Universidad y Período	Grado Académico (Maestro o Doctor)
6.01			

7. ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN

Nº	Año	Dependencia y Período	Diploma o Certificado
7.01	2016	Administración de la Seguridad Empresarial e Industrial del 01 Octubre 2015 al 06 de Diciembre del 2016 (820 horas académicas)	DIPLOMA
7.02	2018	Inglés: Básico, Intermedio y Avanzado 2018, 2019 y 2020	DIPLOMA