



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

Comunicación interpersonal y su aporte en el desempeño laboral de las secretarias del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Urdaneta, provincia de los Ríos.

AUTORA:

Sonia Maribel Trujillo Monar

TUTORA:

LCDA. María Elena Salazar Sanchez, MSC.

BABAHOYO - 2021





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicado con todo mi amor y cariño:

A ti mi Dios creador de todas las cosas, que me diste la oportunidad de vivir, por guiar cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza, y que con su bendición me ha permitido culminar con éxito mi tan anhelada carrera, por darme salud y fortaleza en todo momento. A ti virgencita de Guadalupe por brindarme su bendición a diario y acompañarme en cada instante.

A ti mamita querida Gloria Monar Villacis, por ser el pilar más importante de mi vida, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades, porque Dios está conmigo. A ti papá Julio Monserrate Morales, quien me ha enseñado a luchar sin importar los obstáculos, me ha educado en valores, enseñándome la importancia que tiene el compromiso y la responsabilidad por los retos asumidos. A mis hermanas/o Dolores Nataly, Lizeth Margoth Trujillo Monar y Julio Mathias Monserrate Monar, para quienes hoy deseo ser un ejemplo y guía de fortaleza, constancia y superación. A ti abuelito, Alejandrino Villacis mi ángel guardián, mi protector incondicional, que me dio su amor y cariño, desde allá en el cielo sigues guiándome y cuidándome.

A ti madrina querida, Juana Moreira Jarrín, a quien quiero como una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en todo momento.

Finalmente quiero dedicar este trabajo a mis compañeros Jesús Muñoz y Jostyn Burgos, por apoyarme, por extenderme sus manos en momentos difíciles y por el cariño brindado.

SONIA MARIBEL TRUJILLO MONAR





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero agradecer en primer lugar a Dios y a la virgencita de Guadalupe por protegerme de todo mal, por brindarme la fuerza que necesitaba para superar cada obstáculo y dificultad que se me han presentado a lo largo de mi vida estudiantil.

A mi madrecita por apoyarme siempre y no permitirme decaer cuando todo parecía complicado e imposible, es sin duda mi gran ejemplo a seguir, me ha llenado de valores y fuerzas para luchar por todos y cada uno de mis sueños, gracias a eso, hoy soy una persona de bien, nunca me cansaré de darle las gracias por todo lo que ha hecho por mí. A mi papá adoptivo por todo su amor, comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me ha tenido. A mis hermanas/o que han sido esenciales a lo largo de este tiempo, gracias por sus deseos de que todo me salga bien. También, agradezco a mi madrina, por demostrarme afecto, por sus consejos, por ese respaldo incondicional y apoyo económico para culminar mi carrera universitaria.

También, quiero agradecer a mis amigos Jesús Muñoz y Jostyn Burgos, que han estado conmigo a lo largo de mi vida y me han aceptado tal y cual soy. Gracias por su amistad, de verdad no pude haber tenido mejores amigos que ustedes.

De manera especial quiero agradecer a mi tutora, la Msc. María Elena Salazar Sánchez, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Babahoyo, a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, a mis profesores, por sus consejos, sabiduría, y paciencia.

SONIA MARIBEL TRUJILLO MONAR





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



RESUMEN

El presente estudio de caso radica en describir, y realizar un análisis en referencia al tema: comunicación interpersonal y su aporte en el desempeño laboral de las secretarias del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos, la cual tiene como finalidad proponer soluciones a la problemática expuesta en dicho estudio. Para ello, se utilizó el método deductivo a través del cual se obtuvo información relevante que va de lo general a lo particular, sin embargo, para la recolección de información se elaboró como instrumento un cuestionario, aplicado a las secretarias del lugar antes mencionado, con el fin de recopilar y analizar la información obtenida. Cabe recalcar que la investigación tiene como objetivo principal investigar como aporta la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de las secretarias. En la entrevista realizada las secretarias comentan que no se aplica lo que es la comunicación interpersonal, por lo que también manifiestan que no son evaluadas para medir su nivel de rendimiento. Por lo tanto, se llega a la conclusión de aplicar, soluciones inmediatas a las problemáticas detectadas, mediante: desarrollo de cursos online mediante la plataforma “Educagratis”. De acuerdo con la deducción de los resultados que se obtuvo es proponer la implementación de charlas, capacitaciones, para que de esta manera las secretarias fortalezcan sus conocimientos y habilidades y por ende también se sugiere a las autoridades que evalúen con regularidad el nivel de rendimiento de sus colaboradoras, y así se puedan cumplir los objetivos propuestos por la institución.

Palabras claves: Comunicación interpersonal, Administrativa, Desempeño laboral, Secretarias.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



ABSTRACT

This case study is about describing, and carrying out an analysis about the topic: interpersonal communication and its contribution to the work performance of the secretaries of the administrative area of the Decentralized Autonomous Government of the Urdaneta canton, Los Ríos Province, which has as Purpose to propose solutions to the problem exposed in said study. For this, the deductive method was used through which relevant information was obtained ranging from the general to the particular, however, for the collection of information, it was developed as an instrument such as a questionnaire, applied to the secretaries of the place before mentioned, to collect and analyze the information obtained. It should be noted that the main objective of the research is to investigate how interpersonal communication contributes to the work performance of secretaries. In the interview conducted, the secretaries comment that interpersonal communication does not apply, so they also state that they are not evaluated to measure their level of performance. Therefore, it is concluded to apply immediate solutions to the problems detected, through the development of online courses through the "Educagratis" platform. According to the deduction of the results obtained, it is to propose the implementation of talks, training, so that in this way the secretaries strengthen their knowledge and skills and therefore it is also suggested to the authorities that they regularly evaluate the performance level of their collaborators, and thus the objectives proposed by the institution can be met.

Key words: interpersonal communication, administrative, job performance, secretaries, performance.





ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
ÍNDICE GENERAL	IV
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO GENERAL.....	3
SUSTENTO TEÓRICO.....	3
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	12
RESULTADOS OBTENIDOS	13
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)	13
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	14
CONCLUSIONES	15
RECOMENDACIONES	16
BIBLIOGRAFÍA	17
ANEXOS	18

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó en el cantón “Urdaneta”, Provincia de Los Ríos, viendo la necesidad que esta institución pública presenta; se ha implementado nuevas formas como capacitaciones, talleres, charlas en relación a este problema de estudio, con la única finalidad de contribuir en el progreso de manera técnica. Asimismo, los métodos de estudio son de gran relevancia, los mismos que deben ser utilizados en la formación y rendimiento laboral para las secretarías del área administrativa.

El presente estudio de caso está enlazado con la siguiente línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, enmarcada en los Procesos Secretariales; la misma que guarda una estrecha relación con la sub-línea de investigación “Comunicación dentro de las empresas”. De tal forma que se encuentra vinculado al tema: comunicación interpersonal y su aporte en el desempeño laboral de las secretarías del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos.

La metodología designada para este proceso fue el método deductivo, se utilizó como estrategia para deducir información acerca de este problema, que parte de lo ordinario a lo exclusivo, de tal manera que, permitió adquirir conocimientos globales y precisamente a establecer resoluciones. Además, se realizó un análisis que favoreció la extracción conocimientos acerca del problema planteado, tomando como técnica la observación y como instrumento el cuestionario (entrevista) dirigida a las secretarías del lugar antes mencionado logrando manifestar la solución al problema correspondiente.

En conclusión, la siguiente investigación se la realizó con el objetivo de dar una solución a las secretarías, las cuales presentan ciertas anomalías de modo que, si no se da una pronta solución a sus problemas no solo se verán afectadas ellas, por ende también la institución, porque este es el punto principal de donde sale la documentación para las diferentes gestiones, es por esta razón que se ha implementado un plan de capacitación sobre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral para que puedan desenvolverse mejor en sus funciones dado que presentan un bajo rendimiento de conocimiento, con la finalidad que estén en constante preparación y actualización ya que su cargo lo requiere.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El estudio de la presente investigación genera una gran relevancia para el desempeño en el ambiente laboral, dado que las metodologías secretariales condesciendan de manera vigorosa al desarrollar las distintas funcionalidades dentro de la institución. Con más motivo, hay que destacar, si en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta, se ejecutan con conformidad los artículos que se establecen internamente. Asimismo, conocer el uso correcto que se le debe dar a los usuarios al momento de realizar alguna gestión o transacción mediante vía electrónica es otro aspecto importante al saber dar una buena atención.

El aporte que generará esta investigación radica en que se establecerán las metodologías y técnicas que ayuden a establecer y mejorar la falta de comunicación, y de esta manera lograr e incentivar a las secretarias para que hagan un trabajo eficaz, positivo y radical ante los usuarios. Puesto que, les ayudará a mantener precisión, seguridad, concentración, al momento de realizar o seguir un asunto, o bien para fortalecer sus capacidades y emociones al momento de mantener una comunicación con sus demás colegas, es decir, si se efectúan y se desarrollan aptitudes profesionales, habilidades que fomenten un mayor desempeño laboral en la misma.

Por otro lado, la factibilidad de este estudio es perfeccionar las buenas comunicaciones interpersonales entre las ejecutivas y los clientes, por lo que, se cuenta con toda la información de manera manual como digital. Por otro lado, se considera un estudio viable porque, se cuenta con el acompañamiento de las secretarias que serán las beneficiadas y el presidente de dicha institución, con la finalidad de regular la atención en el desempeño laboral, es decir, brindarles confianza de sí mismo y así puedan dar una sensible atención a sus usuarios.

Los beneficiarios directos con la ejecución de esta investigación será el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta, quienes la conforman las secretarias del área administrativa, y todo el personal en general, porque al obtener información sobre la

importancia de la comunicación interpersonal, también se beneficiará los usuarios porque, serán espectadores de recibir una excelente atención. Por lo tanto, este estudio de caso contraerá grandes beneficios para esta institución, porque se enfatizará en que las ejecutivas reciban capacitaciones; además, diseñar estrategias dinámicas para mejorar y fortalecer la comunicación interpersonal.

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera incide la comunicación interpersonal y su aporte en el desempeño laboral de las secretarías del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta, Provincia de los Ríos.

De acuerdo con este objetivo planteado se procede a conocer la relevancia que las secretarías deben tener en cuanto a la comunicación interpersonal, es un punto clave, y más aún debido que con la nueva modalidad virtual las asistentes deben estar aptas para enfrentarse a los diferentes cambios, por la cual, está dirigida a las secretarías del área administrativa del Cantón Urdaneta, con la única finalidad de brindar ayuda a las ejecutivas, recalcando que esta es la parte más importante dentro del campo de estudio.

SUSTENTO TEÓRICO

Comunicación Interpersonal

Definición

Según (Domínguez Bolaños, 2018), la comunicación interpersonal es la compensación de emociones e información que se da entre dos o más elementos, para promover las buenas relaciones entre individuos haciendo uso del mensaje verbal y no verbal, esta habilidad representa una gran ventaja para el ser humano, ya que, esta es muy demandada por las instituciones al momento de elegir un postulante para que ocupe un puesto de trabajo, los seres humanos que poseen esta habilidad tienden a relacionarse con mayor facilidad con sus colegas, clientes. (p.3)

De acuerdo con Domínguez Bolaños (2018), si bien es cierto, hoy en día toda institución o empresa, cualquiera que sea el ámbito en el que vaya a desempeñarse necesita tener esa habilidad para comunicarse y darse a entender de manera adecuada, por lo que, en su puesto de trabajo le tocará vincularse con diferentes tipos de clientes, es por eso, que toda secretaria debe aprender a intercambiar información por medio de los canales verbales como no verbales, en fin, la comunicación verbal permite al individuo a comunicarse mediante el uso de palabras o textos escritos, a diferencia del mensaje no verbal que este se produce mediante señas, expresiones faciales.

La comunicación interpersonal desde sus orígenes ha tenido una gran relevancia en todos los ámbitos especialmente en el espacio laboral, como son las asistentes administrativas que son el eje de atención de una empresa y son quienes a diario tienen que estar en contacto con sus clientes externos (usuarios fieles, consumidor) e internos (distribuidores, fiscalizador, empleados), por lo tanto, en muchos de los casos, de los resultados que tengan las secretarías al momento de realizar una acción dependerá el triunfo o fracaso de la organización. Es por ello, que toda empresa debe realizar capacitaciones, conferencias referentes a la buena comunicación interpersonal, sin embargo, toda asistente consiente debe estar en constante preparación de manera propia para estar actualizada en todos los términos que lo requiera.

Importancia de las habilidades de la comunicación interpersonal.

Como ya sabemos la comunicación se forma a partir de dos o más niveles. Por lo tanto, es necesario estar interactuando con otros individuos, ya que, las habilidades interpersonales ayudan a establecer un vínculo de conductas y experiencias, es decir, garantizar una comunicación lucrativa, más aún, cuando la comunicación verbal es la más espontánea, pero esto no quiere decir que el mensaje no verbal no tenga importancia, ya que, las expresiones corporales a veces dan a entender más que una palabra, porque las risas, el enojo, el estrés son lenguajes que se dan a notar con facilidad. Por lo que, (Sánchez Gil & Guedez Mujica , 2017), menciona que la comunicación esencial requiere de las habilidades del método interpersonal:

Modo positivo

Todo jefe o líder de una empresa busca vacantes que hagan de la institución un espacio fructífero y humanitario. Es decir, empleados con mente activas y actitudes positivas, esto no quiere decir que deben buscar una vacante más agradable, sino más bien una ejecutiva que esté orientada a las buenas relaciones de la comunicación para que de esta manera no tenga ningún problema al momento de relacionarse con sus colegas o atender a sus clientes.

Comprensión

Dentro de la importancia del método interpersonal la comprensión o empatía es la cualidad más preponderante, porque esta habilidad tiene la capacidad de involucrarse, ponerse en los zapatos de los demás, comprender las necesidades que tiene la otra persona, tanto de directores a empleados y empleados a directores.

Estimulación

Esta es una habilidad muy significativa que todas las empresas deberían emplearla la estimulación o motivación no solo debe ser propia, sino de saber motivar a nuestros empleados reconocer el esfuerzo que hacen cada uno de ellos y lo más importante saber apreciar su labor, y así cada uno de ellos puedan alcanzar cada uno de sus objetivos.

Solución de trances

Toda persona cual sea su cargo, es posible que le toque resolver ciertos conflictos en su área de trabajo. Y más aún cuando se trata del jefe a hacia sus empleados o de la secretaria a sus usuarios, como persona consciente y justa tiene la obligación de escuchar (más no solo oír) tanto a la parte acusada como a la parte demandante para que de esta manera se haga uso de resolución creativa y así poder dar una solución a dicho problema.

Características de la comunicación interpersonal en la empresa.

Según (Ronquillo, 2020), menciona 3 características primordiales la comunicación interpersonal.

- Legítima. - este tipo de comunicación debe estar apoyada por la autenticidad para influir de forma adecuada en el proceso expresivo.
- Eficiente. - es un proceso que está en constante movimiento, innovando, perfeccionando no puede ser detenido.
- Bilateral. - esta moldeada en dobles direcciones, el transmisor en algunas ocasiones pasa a ser el destinatario u viceversa.

Tipos de mensajes en la Comunicación Interpersonal

Para (Sánchez, 2018), la comunicación interpersonal puede ser categorizada por diferentes mensajes de comunicación.

Mensaje virtual. – este mensaje consiste o se realiza a través del uso de los equipos tecnológicos, no se ocasiona de faceta a faceta, solo se hace al oír la voz en este caso del emisor como el receptor, actualmente este tipo de comunicación se lo realiza mucho en lo que son conferencias o charlas virtuales o también en las videollamadas entre amigos o familiares.

Mensaje verbal. – este tipo de comunicación consiste en transmitir la información de manera oral o escrita, dada por dos o más individuos, este mensaje ocupa el 40% de la inquisición es utilizado para darse a entender en una reunión, porque se hace uso del habla (léxico), este tipo de mensaje también se da por medio de un documento escrito.

Mensaje no verbal. – este prototipo de comunicación interpersonal domina el 60% de los elementos, en este proceso no se hace uso del léxico, este está basado en los movimientos, mímicas del rostro, expresión corporal. Hoy en día, la mayoría de las personas tratan de comunicarse a través de sus emociones usando comportamientos como: llorar, reír, dibujos a pintura.

Claves esenciales de la comunicación interpersonal en la organización.

El método interpersonal es de gran relevancia para conservar la eminencia de responsabilidad y la caracterización de cada uno de los empleados y la organización, es decir, el interés de la comunicación en las instituciones es estudiada por los diferentes técnicos, y escritores en la información, obviamente haciendo uso de las habilidades comunicativas, tales como las conferencias, talleres para optimizar el desempeño laboral con la relación de sus empleados, el rendimiento que tiene cada trabajador con la empresa. En su totalidad los trances en el ámbito laboral son inducidos porque se da una mala comunicación entre compañeros, muchas de las veces por tareas que no han sido bien ejecutadas o porque no presentan la suficiente información.

Según (Cebrián, 2019), menciona algunas claves para optimizar la comunicación interpersonal en la empresa:

- Mostrar importancia cuando la otra persona trata de comunicarse contigo a través de sus movimientos corporales.
- Expresar sin miedo, o el qué dirán sobre nuestras emociones, pensamientos y sentimientos.
- Saber escuchar (no solo oír), mantener la mirada fija hacia quien nos está conversando.
- Demostrar interés en todo momento (en beneficio de la empresa)
- No juzgar o hablar mal de una persona sin antes haberla tratado.
- No desmentir tus discursos con tus mímicas.

Para que la comunicación interpersonal en la empresa sea vigorosa y los miembros que la conforman sean eficientes, se debe ejecutar cada una de estas claves, para llevar una correcta comunicación, y conservar las relaciones efectivas, puesto que, una persona que sepa escuchar, hacer buenas negociaciones, solucionar trances, entre mejor exista la habilidad comunicativa tendrá éxitos en cualquier espacio que se encuentre. Por lo tanto, los seres humanos, deben estar en constante retroalimentación, sobre las técnicas y claves para mejorar su comunicación.

Ventajas y Desventajas primordiales de la comunicación interpersonal en la organización.

Según (Rufino, 2017), afirma que existen 4 ventajas y desventajas esenciales en la comunicación interpersonal de la empresa.

- Es la mejor red de comunicación interpersonal siempre que se desempeñe en la toma de decisiones.
- Comunicación que se produce de manera directa entre dos o más elementos.
- Se puede transferir información de un lugar a otro mediante los recursos tecnológicos.
- Es eficaz y vigorosa al momento de transferir información.

Desventajas

- Pueden presentarse algunas fallas en los instrumentos tecnológicos que afecten el mensaje.
- Cuando se quiere transmitir un mensaje a un determinado grupo de personas la comunicación no es favorable.
- Una vez dichas las palabras ya no pueden ser borradas.
- Puede convertirse en una comunicación restrictiva.

Desempeño Laboral

Definición

Hoy en día, el desempeño laboral juega un papel muy sustancial dentro de una organización. Entonces, por tal motivo, (Rodríguez, 2020), considera que: “Es el rendimiento

laboral y el desempeño que presenta dicho empleado al desarrollar las diferentes funciones y labores trascendentales que demanda su compromiso en el ámbito laboral, manifestando su capacidad” (p.8). Es decir, el desempeño laboral se refiere a inspeccionar de qué manera operan y como trabajan sus empleados, en pocas palabras, evaluar su rendimiento, sus habilidades, comportamientos, al momento de desempeñar sus actividades.

Desempeño Laboral de las secretarias.

Según (Conde, 2018), es una parte esencial en la secretaria ejecutiva el desempeño laboral, porque son tareas secretariales que radican desde la planificación, y la orientación, a la hora de tomar una decisión. Se determina que las secretarias ejecutivas, siempre estarán en constante preparación, dado que la tecnología cada vez sigue avanzando, y en algún momento determinado se formarán problemas que de una u otra manera deberán ser solventados de la manera más rápida y aleatoria, logrando conseguir que los resultados sean favorables y así dejando en alto del prestigio de dicha institución. (parr.2)

De acuerdo con Conde (2018), la secretaria ejecutiva siempre va a estar vinculada con los usuarios internos como externos, porque es ella el ente central dentro de la organización, es decir, es la mano derecha de su jefe la cual tiene la potestad de asumir las obligaciones de su jefe si él no se encuentra presente, ofreciéndoles una atención de calidad, y es ahí donde deberá poner en práctica todos los elementos adquiridos, a lo largo de su vida académica. Obviamente, tratando de potencializar su desempeño laboral, sobre todo con sus acciones hará, que la gente pase de boca a boca la atención que se recibe, de esto dependerá si deja en alto o bajo el prestigio de la institución.

Secretaria actual de la empresa (Desempeño Laboral)

Muchas personas creen que al pronunciar la palabra secretaria, es una persona que se encuentra sentada toda inmóvil tras un escritorio, haciendo comunicaciones en máquinas de

escribir, o sirviendo café a sus jefes, pero hoy en día una secretaria no solo está para realizar aquellas actividades, (Téllez, 2018), afirma que:

La peculiaridad vital de los presentes servicios monetarios, son los desafíos y objetivos, que en su mayoría las organizaciones tratan de cumplir a cabalidad con todos los requerimientos de sus funciones que recaen sobre las secretarias ejecutivas que hoy en día son el eje de cualquier negocio, debido a que ellas son las encargadas de muchos compromisos, como reorganizar, agendar, enviar e-mail, atender a los usuarios, inspeccionar, digitalizar documentos importantes, y muchas veces hacer el papel de autoridad.

Dicho de otro modo, el desempeño laboral que desarrollan las secretarias ejecutivas contribuyen en su gran mayoría a la institución, poniendo en práctica sus habilidades para desenvolverse de manera eficaz de sus funciones. Cabe resaltar que la ética profesional va de la mano con asistente administrativa, puesto que, como se había mencionado anteriormente ella es el perfil central de toda empresa, porque, a diario le toca desempeñar un sinnúmero de actividades donde involucra sus valores éticos, conductas y comportamientos, y lo más esencial saber guardar secretos que solo le corresponden a la empresa.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Las organizaciones o empresas son en sí, las que brindan un servicio inmediato al usuario explicando todos los factores que están interrelacionados con el desempeño del empleado, en la que este tendrá que sustentar sus beneficios.

- La estimulación. - es un factor primordial que incide en el desempeño laboral, dado a conocer que la estimulación no solo debe darse de parte de la empresa, la motivación personal es algo que depende ya de cada ser humano, es que cuando a determinada persona no le gusta el empleo que tiene no le pondrá el mismo amor e interés al trabajar.
- Jornada laboral. – es un factor muy importante, antes las empleadas trabajaban hasta bien tarde, horas sin ser remuneradas, pero hoy en día, las empresas han optado por

elaborar horarios flexibles, dando paso que el empleado no se estrese, aunque también debido al tiempo que se está viviendo se ha optado los trabajos virtuales a horas flexibles y si llegan a pasarse de la hora pues son pagadas como horas extras.

- Ambiente laboral. - Otro de los factores concluyentes es el espacio organizacional. Porque a la mayoría de personas les gusta desempeñarse en un ambiente sin interrupciones, sin estresarse, donde puedan pronunciarse de manera correcta.
- Diálogo. - este es otro factor de gran relevancia, la comunicación es lo que los mantiene unidos, lo que los ayuda a tener un mejor rendimiento en la empresa. Pero, claro está que la comunicación no debe estar direccionada a un solo punto, porque al existir de un solo lado (jefes) va a disminuir el rendimiento de sus obreros, se ha demostrado que cuando existe una comunicación direccionada varios puntos de partida, sus empleados se van a sentir emocionados porque son tomados en cuenta.

Evaluación del desempeño laboral.

Cuando hablamos de evaluación al desempeño laboral, hacemos hincapié al proceso que se realiza a cada trabajador, para medir su rendimiento laboral, esto lo realizan los jefes de Talento Humano con la única finalidad de conocer cuáles son los empleados que tienen un mayor rendimiento en sus labores y así mismo evaluar quienes son los de rendimiento bajo, para proporcionarles una retroalimentación y puedan mejorar en su área laboral esta evaluación se la realiza no solo con la intención de medir su rendimiento sino más bien, ver si existe algún trance entre compañeros y tratar de resolver sus diferencias y puedan tener un mejor desempeño en su área laboral. (Rivero, 2018, parr.2)

En relación con la idea anterior, la valoración al desempeño laboral, lo hace el departamento de Talento Humano (dirigentes) para identificar el estado de cumplimiento de cada uno que la conforman, es decir, saber de qué manera trabajan, como realizan sus actividades, si sienten confianza de sí mismo, como para resolver algún conflicto que se les presente. Además, evaluar a las ejecutivas y todo el personal de la empresa va a ayudar a

verificar si la empresa está yendo por el camino correcto o si debe implementar algunas técnicas o habilidades que ayuden a los trabajadores a sentirse motivados y puedan realizar sus actividades de manera correcta.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El presente estudio es considerado como una investigación “descriptiva”, porque a partir de la observación de los fenómenos expuestos, se logró describir de forma más amplia y detallada las técnicas que se deben aplicar para el buen uso de la comunicación interpersonal, y también las claves que aportan al buen desempeño laboral, los cuales son aspectos importantes que se deben considerar puesto que influyen directamente en el aprendizaje y preparación de las secretarias, y del mismo modo son puntos claves porque permiten dar solución a la problemática general que se estableció en esta investigación.

El método aplicado para el desarrollo de esta investigación es el “deductivo”, dado que partiendo de la observación de aspectos generales hacia los más exclusivos este tipo de metodología permitió identificar el problema que se presenta constantemente en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta, el mismo que se encuentra relacionado con otros aspectos que han sido distinguidos a través de la recolección de información en esta área implicada en este estudio de caso, conllevando de esta manera a conclusiones explícitas para esta investigación.

La técnica utilizada para la recolección de información es la “observación” que a través de esta técnica se logró observar los sucesos, hechos y actitudes que realizan las involucradas, también se aplicó como técnica, la “entrevista” que es un instrumento muy importante, en vista que es un recurso conciso y puntual. Esta entrevista fue dirigida a las secretarias del área administrativa del lugar antes mencionado, la cual ayudó a obtener información relevante que luego fueron analizadas trayendo consigo la apertura a la incentivación de poder mejorar la difícil situación que aflige a las secretarias de dicha área.

En resumen, el instrumento diseñado de acuerdo a la técnica aplicada en este estudio es la entrevista dirigida a las secretarias del área administrativa, donde se llevó a cabo un

cuestionario directo, compuesto de seis preguntas distribuidas de la siguiente forma; las primeras tres concernientes a la primera variable y las últimas a la segunda variable planteadas en el tema de estudio, estas interrogantes se elaboró con la finalidad de analizar las respuestas, y facilitar la explicación de las preguntas más relevantes, llevándome a detectar los problemas expuestos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez detallada la técnica empleada para la recolección de información fundamental como punto de partida para dar solución a la problemática descrita en esta investigación, se puede recalcar que mediante la entrevista dirigida a las secretarias del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos, se logró detectar distintas situaciones que no dejan de ser importante para poder mejorar las dificultades que se presentan actualmente en este departamento. Dicho cuestionario estuvo compuesto por 6 preguntas se plantearon 3 relacionadas a la variable independiente (Comunicación interpersonal) y 3 preguntas a la variable dependiente (desempeño laboral).

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

En base a la entrevista dirigida a las secretarias del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta, conformada por 6 preguntas se eligieron tres interrogantes de mayor relevancia relacionadas a las dos variables para poder detectar y detallar de manera más resumida las situaciones que atraviesan las implicadas, las cuales se muestran a continuación:

En base a la pregunta número uno, correspondiente a la primera variable que fue reverenciada para el respectivo análisis, la cual se estructuró así: **¿Considera usted, que es importante que las secretarias reciban capacitaciones sobre la comunicación interpersonal?** Se puede manifestar que las secretarias consideran que es muy importante que ellas reciban este tipo de capacitaciones como es la comunicación interpersonal, por lo que, ellas deben estar día tras día en contacto con sus clientes y compañeros, es más se evidenció

interés por parte de las ejecutivas, pero también las secretarias manifiestan que la primera autoridad de la institución no brinda este tipo de capacitaciones a sus colaboradoras.

Con respecto a la siguiente interrogante número tres, correspondiente a la primera variable que fue reverenciada para el respectivo análisis, la cual se estructuró así: **Dentro de la institución ¿Cree usted, que se aplica la comunicación interpersonal?** Se pudo detectar que dentro de la institución tanto las secretarias como los funcionarios no aplican lo que es la comunicación interpersonal, es decir, no existe ese compañerismo al realizar sus actividades muchas de las veces demuestran prepotencia, diciendo que la que lleva más tiempo laborando en la institución es la que debe mandar, lo cual esto conlleva a que se dé un mal desempeño laboral, también se pudo analizar que no existe esa habilidad o predisposición por parte de la primera autoridad, que motive a sus trabajadores a aplicar la verdadera comunicación interpersonal entre compañeros.

Finalmente, otra de las preguntas con mayor relevancia es el número cinco, correspondiente a la segunda variable que fue reverenciada para el respectivo análisis, la cual se estructuró así: **¿Realizan con regularidad test de evaluación a las secretarias sobre el desempeño laboral para medir su rendimiento?** Se puede indicar por parte de las secretarias que no son evaluadas, ni se ha establecido un punto de autoformación donde ellas se actualicen día a día, dado que ellas ocupan estos puestos, pero no han tenido la preparación académica suficiente, es por ello, que las administrativas consideran que sería de mucha ayuda ser evaluadas con regularidad para ir corrigiendo anomalías que se presentan a diario y de esta manera desempeñarse de manera correcta en sus funciones.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Mediante la técnica utilizada para obtener información pertinente ante el tema presentado, la entrevista fue el instrumento empleado para conocer las dificultades que presentan las secretarias del área administrativa. Una vez obtenida dicha información, fue más fácil detectar las debilidades con respecto a la comunicación interpersonal y su incidencia en

el desempeño laboral, que existe en dicho departamento. De este modo, en base a lo ya expuesto, se plantean las siguientes soluciones:

- Se sugiere a los dirigentes tomar en cuenta los trabajos en equipo, haciéndoles saber que todos los trabajadores tienen el mismo derecho, puesto que, todos deben conocer y aplicar las claves de la comunicación, y que los que tienen más tiempo laborando en la empresa, deben modificar su carácter prepotente y ser más empáticos con sus compañeros, dado que ellos por el tiempo que llevan laborando conocen más los movimientos de la institución, puesto que esto no solo favorece a las secretarias sino también a la empresa porque van a crear un ambiente satisfactorio no solo con sus compañeros sino también con el personal externo.
- Brindar capacitaciones que ayuden a las secretarias a llenar ese vacío y de esta manera puedan desempeñarse de manera correcta en sus actividades laborales; dentro de este proceso también deberían estar involucrados jefes, secretarias, funcionarios, personal de limpieza, puesto que, ellos como autoridades deben ser guiar para sus empleados, aunque también se sugiere a las secretarias a auto-educarse y hacer uso de las diferentes plataformas gratuitas que nos ofrece el internet, una de ellas es “Educagratis” una plataforma digital que permite al alumno a participar y desarrollar las habilidades de la comunicación interpersonal.
- Como última solución, pero no menos importante es que los dirigentes evalúen con regularidad el desempeño laboral de las secretarias del área administrativa, dado que estas evaluaciones permiten conocer el nivel de rendimiento de modo individual, y así poder corregir las diferentes falencias que presentan, con el fin de fortalecer la comunicación interpersonal, actitudes y habilidades. Además, otra alternativa sería que las secretarias con bajo rendimiento reciban una retroalimentación sobre los temas que desconocen. Por lo que, en gran medida el éxito de la institución se da por el buen rendimiento que presenten las antes mencionadas.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación y en la aplicación de la entrevista a las secretarias del área administrativa se logró llegar a las siguientes conclusiones:

- Las secretarias entrevistadas, dieron a conocer su interés por recibir capacitaciones sobre la comunicación interpersonal, indicando que ellas no han tenido la suficiente preparación para desempeñar los cargos que ocupan, también se ha evidenciado que no existe o no aplican lo que es la comunicación interpersonal dentro de la institución, dado que, este hecho no puede seguir suscitándose, porque al no aplicar buenas relaciones no solo afecta la relación entre compañeros, sino también la imagen de la empresa, porque es ahí el departamento principal de donde sale toda la documentación respectiva para realizar las diferentes gestiones competentes.

- En conclusión, cabe mencionar y hacer hincapié que, para llevar un control adecuado sobre el desempeño laboral, es que las autoridades evalúen cada trimestre a sus empleados para medir su nivel de rendimiento, puesto que, si no tienen una valoración correcta el desarrollo de las diferentes funciones que realizan las secretarias no serán satisfactorias por la falta de conocimiento, y por ende también se verá afectado los objetivos propuestos por la institución.

RECOMENDACIONES

Para concluir, se recomienda a las secretarias a capacitarse y fortalecer sus conocimientos, es decir, a seguirse preparando día tras día, porque, el mundo cada vez está más modernizado y el nivel de preparación de las secretarias que se pueden observar es básico, por lo tanto, deben estar preparadas para resolver cualquier inquietud, dado que, en algunas situaciones les tocara tomar decisiones, es por eso, que se recomienda que siempre deben estar en constante preparación y actualización, también se les recomienda a ser uso de las diferentes plataformas online como es “Educagratis” una plataforma que se dedica a dar cursos de forma gratuita sobre diferentes temas entre ellas la comunicación interpersonal y cómo ir desarrollando sus habilidades. Finalmente se sugiere a las autoridades que evalúen con regularidad el nivel de rendimiento de sus colaboradoras, y así se puedan cumplir los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- Cebrián, C. (04 de julio de 2019). Las claves de la comunicación interpersonal. Universidad Internacional de La Rioja. Revista UNIR . Obtenido de <https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-la-comunicacion-interpersonal/>
- Conde, E. (28 de Septiembre de 2018). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista Scielo- Administratic, V.16(N.3). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Domínguez Bolaños, R. E. (2018). La Comunicación Interpersonal: Elemento fundamental para crear relaciones efectivas en el aula. Proyecto académico, Universidad de los Hemisferios, Quito. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199525737032.pdf>
- Rivero, Y. (28 de Septiembre de 2018). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Revista Scielo , Vol.23 (No.2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159#aff1
- Rodríguez, A. B. (21 de Marzo de 2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Revista Scielo - Universidad y Sociedad, Vol.12(No.3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Ronquillo, M. J. (28 de Diciembre de 2020). Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje. Revista Electrónica de Investigación Educativa Scielo.org.mx, Vol.22 . Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412020000100109
- Rufino, J. L. (03 de Noviembre de 2017). Dificultades intergeneracionales en la comunicación interpersonal por el uso de las tecnologías. Revista PUCE, Pontificia Universidad Católica del Ecuador(Núm. 104). Obtenido de <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/67/218>
- Sánchez Gil , H. J., & Guedez Mujica , A. G. (18 de junio de 2017). La Comunicación Interpersonal y el Proceso Formativo Creativo en la Escuela Primaria Venezolana. (Caso: Escuela “Palenque Abajo”, Buena Vista, Venezuela). Revista Scientific, Vol. 2(Núm. Ed. Esp.). Obtenido de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/72
- Sánchez, P. C. (2018). Las comunicaciones interpersonales como factor de aprendizaje. RED-Revista de Educación a Distancia.(Núm. 25). Obtenido de <https://revistas.um.es/red/article/view/125321/117261>
- Téllez, J. A. (16 de Julio de 2018). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria. Revista Scielo-Ciencias Humanas y Sociales, Vol.4(No.7). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008

A*NEXOS*

ANEXO # 1

ENTREVISTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO, DEL CANTÓN URDANETA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Nombre de la Entrevistada:

1. ¿Considera usted, que es importante que las secretarias reciban capacitaciones sobre la comunicación interpersonal? ¿Por qué?
2. ¿Conoce usted, cuáles son las claves para optimizar la comunicación interpersonal dentro de la institución?
3. ¿Dentro de la institución ¿Cree usted, que se aplica la comunicación interpersonal? ¿Por qué?
4. ¿Usted considera que el desempeño laboral de las secretarias forma parte del progreso de la institución? ¿Por qué?
5. ¿Realizan con regularidad test de evaluación a las secretarias sobre el desempeño laboral para medir su rendimiento?
6. ¿Cree usted, que el éxito de la institución se dé por el buen desempeño laboral que proyecte una secretaria?

ANEXO # 2

Análisis realizado de la entrevista aplicada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado, del cantón Urdaneta Provincia de Los Ríos.

En base a la pregunta número dos, correspondiente a la primera variable, la cual se estructuró así: **¿Conoce usted, ¿cuáles son las claves para optimizar la comunicación interpersonal dentro de la institución?** Se puede detectar que las secretarías si conocen las claves más básicas para optimizar la comunicación interpersonal como confidencialidad, autocontrol, por lo que, ellas manifiestan que no son aplicadas dentro de la institución, es más se evidenció interés por parte de las ejecutivas, en conocer todas las claves que existen para optimar la comunicación.

En base a la pregunta número cuatro, correspondiente a la segunda variable que, la cual se estructuró así: **¿Usted considera que el desempeño laboral de las secretarías forma parte del progreso de la institución? ¿Por qué?** Las secretarías manifiestan que el desempeño laboral sí forma parte del progreso de la institución, dado que, este es el departamento principal donde sale toda la documentación respectiva para realizar las diferentes gestiones, aportar con ideas, soluciones y muchas veces servir de interlocutoras entre el superior y los demás miembros de la organización.

En base a la pregunta número seis, correspondiente a la segunda variable, la cual se estructuró así: **¿Cree usted, que el éxito de la institución se dé por el buen desempeño laboral que proyecte una secretaria?** Se puede detectar que no están de acuerdo con que el éxito de la institución se dé por el buen desempeño laboral que ellas proyecten, si están de acuerdo que el progreso este dado por una buena imagen, pero manifiestan que no precisamente la institución tenga éxito por las diferentes labores que ellas realicen, sino más bien por las por las diferentes gestiones que realice la persona encargada del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta.

ANEXO # 3

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Ingresando a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta



Realizando la respectiva entrevista a las secretarias del área administrativa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo septiembre 3, 2021.

Señor

Enrique Rosero Gómez

PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE RICAURTE

Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **TRUJILLO MONAR SONIA MARIBEL**, con cédula de identidad # **0202317053**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de Investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de Investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **"COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN URDANETA, PROVINCIA DE LOS RÍOS"**.

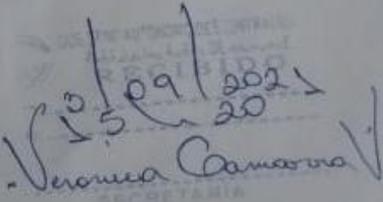
Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.

COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE




15/09/2021
Verónica Camacho
SECRETARIA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



OFICIO-107.S.E.B.-FCJSE.
Babahoyo, 19 agosto del 2021

Señor (ita)
TRUJILLO MONAR SONIA MARIBEL
ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
Presente

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el 2 de agosto del 2021, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021 se designa como tutor(a) a la Msc. María Salazar Sánchez, para desarrollo del caso/problema COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARÍAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN URDANETA, PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,




Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.
COORDINADORA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Recibido
03/09/2021