



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LAS  
ACTIVIDADES LABORALES DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA  
MOVILIZADORA DE FRUTAS TROPICALES DE PRODUCCIÓN Y  
COMERCIALIZACIÓN LA CLEMENTINA – FRU.COM.CLE”**

**AUTORA:**

**CONTRERAS OLEA MARY CARMEN**

**TUTOR:**

**LCDO. HIDALGO TROYA FAUSTO, MSc.**

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**

## DEDICATORIA

### ***A Dios:***

*Le dedico este proyecto a Dios, porque ha sabido orientarme en cada meta que me he propuesto alcanzar, me da la fortaleza para no desfallecer en el intento por alcanzarlas, y la confianza y fe necesaria de que puedo lograr cada cosa que me proponga, aunque el proceso sea duro, y se presenten adversidades, Dios ha estado siempre ahí enseñándome a encararlas. A él sea toda la gloria y toda la honra que le pueda brindar a través de mis méritos y logros.*

### ***A mis Padres:***

*Por su infinito amor y apoyo que me dieron y me dan, lo que hace querer darles mucho más de lo que les puedo ofrecer.*

***Mary Carmen Contreras Olea***

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco Infinitamente a Dios, quien me ha dado sabiduría para poder culminar este proyecto, asimismo, por permitirme culminar mi carrera universitaria. Agradezco a mi mamá, por recordarme cuantas veces era necesarias que podía hacer este proyecto, cuando le expresaba que no podía, tenías toda la razón y te agradezco por ello, porque lo logré. A mi papá, quien ha estado dispuesto siempre para mí cuando lo he necesitado, brindándome su apoyo incondicional. Gracias a ambos por alentarme y motivarme; este logro sin duda es muy especial para ustedes, lo que me llena de mucho orgullo, felicidad y gratitud. Agradezco a mis amigas Nelly y Katherine por ser ese soporte en quien apoyarse en momentos difíciles y por ser las compañeras de curso más incondicionales que he podido encontrar. A la Universidad Técnica de Babahoyo, por la formación académica que me supieron brindar. Y a todos mis Docentes quienes a través de sus conocimientos, enseñanzas y motivación me han permitido culminar mis estudios profesionales.*

*Gracias a todos quienes de alguna u otra manera me han apoyado a seguir adelante y comparten mi felicidad por esta meta alcanzada.*

***Mary Carmen Contreras Olea***

## RESUMEN

Esta investigación contine como tema principal: *Habilidades de comunicación y su importancia en las actividades laborales de las Secretarias Ejecutivas de la Movilizador de Frutas Tropicales de producción y comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE*. Se ha planteado el siguiente objetivo principal, el cual es: Determinar las habilidades de comunicación y su importancia en las actividades laborales de las Secretarias Ejecutivas. Durante el desarrollo de este trabajo se implementó la modalidad de investigación: Documental, y de Campo, y a su vez el tipo de investigación: Descriptiva, que permitió recabar información sobre las variables de estudio. Además, para esta investigación se requirió la aplicación de los métodos Inductivo y Deductivo, de los cuales se obtuvo la información de manera general y particular, asimismo, permitió el desarrollo de soluciones y conclusiones sobre la problemática planteada. La utilización de la encuesta fue de gran importancia para lograr la recopilación de la información y posteriormente la obtención de los hechos o problemas que se suscitan en la empresa, donde se detectó el desconocimiento y poco importancia que poseen las secretarias en cuanto al manejo de las habilidades comunicativas, sobre todo cuando están realizando sus actividades laborales que pueden presentar dificultades en el trato con los clientes, jefes, compañeros de trabajo, no tener la capacidad de solventar algún conflicto laboral y entre otros, son algunos de los resultados que se permitió conocer en este proceso investigativo y en los cuales se debe de tomar en consideración implementar capacitaciones o estrategias que permitan potencializar o generar conocimientos sobre las temáticas principales y demás temas afines.

***Palabras clave:*** habilidades comunicativas, actividades laborales, competencias

## ABSTRACT

The main theme of this research is: Communication skills and their importance in the work activities of the Executive Secretaries of the Tropical Fruit Mobilizer of Production and Commercialization The Clementina – FRU.COM.CLE. The following main objective has been set, which is: To determine the communication skills and their importance in the work activities of the Executive Secretaries. During the development of this work the research modality was implemented: Documentary, and Field, and in turn the type of research: Descriptive, which allowed to collect information on the variables of study. In addition, this research required the application of the Inductive and Deductive methods, from which information was obtained in a general and particular way, and which also allowed the development of solutions and conclusions on the problems posed. The use of the survey was of great importance to achieve the collection of information and subsequently to obtain the facts or problems that arise in the company, where it was detected the lack of knowledge and little importance that the secretaries have regarding the management of communication skills, especially when they are carrying out their work activities that may present difficulties in dealing with customers, bosses, co-workers, not having the capacity to resolve labor disputes, among others, this some of the results that could be known during this investigative process, and which should be taken into consideration when implementing training or strategies that allow the potential or generate knowledge on the main themes and other related topics. **Keywords:** communication skills, work activities, competences.

***Keywords:*** communicative skills, work activities, competences.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>DESARROLLO .....</b>	<b>9</b>
JUSTIFICACIÓN .....	9
OBJETIVO GENERAL.....	10
SUSTENTO TEÓRICO.....	11
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	18
RESULTADOS OBTENIDOS.....	19
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	24
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
RECOMENDACIÓN .....	26
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>28</b>
ANEXO A. FORMATO DE LA ENCUESTA .....	29
ANEXO B. TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	31
ANEXO C. OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR.....	41
ANEXO D. OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO .....	42
ANEXO E. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	31
<b>Tabla 2</b> .....	32
<b>Tabla 3</b> .....	33
<b>Tabla 4</b> .....	34
<b>Tabla 5</b> .....	35
<b>Tabla 6</b> .....	36
<b>Tabla 7</b> .....	37
<b>Tabla 8</b> .....	38
<b>Tabla 9</b> .....	39
<b>Tabla 10</b> .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	31
<b>Figura 2</b> .....	32
<b>Figura 3</b> .....	33
<b>Figura 4</b> .....	34
<b>Figura 5</b> .....	35
<b>Figura 6</b> .....	36
<b>Figura 7</b> .....	37
<b>Figura 8</b> .....	38
<b>Figura 9</b> .....	39
<b>Figura 10</b> .....	40

## INTRODUCCIÓN

Día a día el ambiente laboral de las secretarías se va actualizando e innovando, es decir, se va volviendo muy competitivo, en relación a esto, las secretarías deben de dotarse de formación y conocimientos integrales que den soporte a las funciones que contraiga en el desempeño de sus actividades laborales, además, debe de contar con la capacidad de influir productivamente en su entorno empresarial, por ello a través de esta investigación realizada en la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE, busca determinar las habilidades de comunicación y su importancia en las actividades laborales de las secretarías ejecutivas de FRU.COM.CLE.

Es necesario resaltar la problemática que se suscita en la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE, donde se ha permitido observar y evidenciar que, las secretarías demuestran poco conocimiento y dominio por las habilidades de comunicación, lo cual ha tenido un impacto negativo en el desenvolvimiento de sus actividades laborales dentro de la institución. Cabe señalar que el desconocimiento de estas habilidades, puede originar un sin número de problemas o dificultades comunicativas que van desde la falta de confianza para poder comunicarse efectivamente, no poseer empatía, desconocer alguna temática, comunicación verbal y no verbal pobre, clima laboral inestable, en fin, son algunos de los inconvenientes que se pueden seguir produciendo si los problemas mencionados persisten.

Este trabajo de investigación se halla enmarcado siguiendo la línea de investigación de la Universidad: PYME's, considerando además la línea de investigación de la Facultad: Desarrollo Organizacional, siguiendo la línea de investigación de la Carrera de Secretaria Ejecutivo Bilingüe: Procesos Secretariales, además la sub-línea de investigación: Competencias Laborales de las Secretarías, debido a que se determinan las habilidades de comunicación que debe de poseer la secretaria durante el desempeño de sus actividades laborales.



Por otra parte, la presente investigación aportara información necesaria para que la secretaria pueda nutrir sus conocimientos y desarrollar habilidades comunicativas efectivas que le permitan efectuar y establecer una adecuada comunicación dentro de la empresa, asimismo, contribuiría a la productividad en sus actividades laborales. Esta investigación es factible, porque se contó con los recursos necesarios y competentes para la elaboración de esta investigación, tales como: recursos bibliográficos, tecnológicos y humanos. Además, al hacer viable esta investigación los beneficiarios directos son: las secretarías ejecutivas, y los beneficiarios indirectos son: los administrativos que laboran en la empresa y los usuarios o clientes.

En lo que respecta, se describe la modalidad de la investigación: de Campo, debido a que se recolectó datos directamente desde el lugar de los hechos, y Documental, porque se consultó información de teorías ya existentes, el tipo de investigación es: Descriptiva, que permitió recabar y analizar información de las variables comprometidas en este estudio. Asimismo, en la metodología de investigación, se emplearon los siguientes los métodos: Inductivo y Deductivo, que permitieron analizar la información de los hechos presentados. La técnica e instrumento que se empleó fue la encuesta la cual estuvo compuesta por un cuestionario de 10 preguntas direccionadas a las temáticas principales de esta investigación, con el fin de obtener información pertinente sobre las habilidades de comunicación.

## DESARROLLO

### JUSTIFICACIÓN

La importancia del desarrollo de esta investigación consiste en la inminente relevancia que tienen las habilidades de comunicación de la secretaria en el desarrollo normal de sus actividades laborales, por ello se pretende ayudar a las secretarias a conocer sobre las diversas habilidades de comunicación que debe de poseer y poner en práctica en el pleno ejercicio de sus actividades laborales, proporcionando una mejor comprensión y gestión en sus labores, motivo por el cual es necesario que las secretarias al ser un ente importante dentro de la organización posean habilidades comunicativas imprescindibles como: escuchar, tener empatía, emplear un tipo de lenguaje apropiado tanto verbal como no verbal, manejo de situaciones complejas, y entre otras, que le garantizaran desenvolverse de manera adecuada y eficaz en las múltiples actividades o funciones que una secretaria desempeña.

La capacidad de comprender y expresar son clave en la comunicación, además resultan ser elementos primordiales y predominantes en el entorno laboral de la secretaria, es por ello que resulta muy preocupante que existan secretarias con dificultad para comunicarse por desconfianza o no tener empatía, cometer errores al hablar o escribir, desconocer algún tema por no poseer la capacidad de empoderarse de las temáticas, y entre otros, son factores negativos que infieren y distorsionan en el acto comunicativo, por lo tanto es una de las razones que promueven la realización de esta investigación y por ende lo que se pretende investigar profundamente con el objetivo de identificar que situaciones o dificultades son las que manifiestan y posteriormente proponer soluciones que contrarresten a la misma.

Dado que hoy en día el mundo laboral de la secretaria es muy competitivo e innovador, se busca que sus principales funciones sean eficientes, eficaces, ágiles y funcionales, por lo tanto el aporte de esta investigación radica en plantear soluciones razonables que fortalezcan al desarrollo de las competencias, capacidades y habilidades comunicativas que toda secretaria dentro de su perfil profesional debe de poseer y destacar dentro y fuera de la organización, asimismo, se espera que las secretarias

adquieran conocimientos necesarios para que logren comunicarse de manera apropiada y obtengan un rendimiento laboral excelente, con la finalidad de coadyuvar de manera general, es decir, no solo a la productividad personal sino también a la productividad organizacional. Además con este estudio se pretende generar aportes teóricos que permitan la realización de futuras investigaciones.

La ejecución de esta investigación es factible debido a que se cuenta con recursos competentes, tales como recursos bibliográficos, recursos tecnológicos y recursos humanos necesarios. Es factible también porque existe la predisposición de los involucrados a estudiar, en este caso las secretarias que laboran en la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE. Además al hacer viable la ejecución de esta investigación los beneficiarios directos serán las secretarias. Otros beneficiarios indirectos serán los demás administrativos que desempeñan en la empresa, y los usuarios quienes se beneficiarían recibiendo una atención de calidad y calidez de parte del personal. En general, se beneficia toda la empresa, debido a que esta investigación conlleva el mejoramiento de la comunicación lo que conllevaría también al mejoramiento de los procesos administrativos.

#### OBJETIVO GENERAL

Determinar las habilidades de comunicación y su importancia en las actividades laborales de las Secretarías Ejecutivas de la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE, lo que se quiere conseguir con el planteamiento de este objetivo es que las secretarías ejecutivas comprendan cuán importante son cada una de las habilidades de comunicación en sus actividades laborales, y el beneficio que conlleva emplearlas, de esta manera su desempeño y sus labores influirán de manera positiva en la productividad de la empresa, dado que tener buenas habilidades comunicativas le permitirán ser capaz de desarrollar y sostener una comunicación efectiva y eficiente.

## SUSTENTO TEÓRICO

### **Las Habilidades de Comunicación**

Las personas por lo general tienen la facultad de poder comunicarse activamente con gestos, emociones y palabras, pero para que la comunicación sea realmente efectiva se requiere que las personas posean habilidades de comunicación que permitan que el acto comunicativo sea adecuado y entendible, y a su vez que le permita también el establecer conexión con uno o varios receptores. La Universidad Camilo José Cela y ID Digital School (2019) plantean que:

Convencer, persuadir, negociar, motivar o entretener son algunos de los objetivos que persigue la comunicación, tanto en las relaciones sociales o empresariales. En estos ámbitos, las habilidades comunicativas son altamente demandadas por las empresas y deben poder complementarse con las destrezas y aptitudes técnicas y funcionales de cualquier perfil laboral. Las habilidades comunicativas son imprescindibles en sectores como el empresarial y el corporativo, donde se requiere capacidad de negociación y se trabaje con la interacción constante en equipos de trabajo.

En este sentido, se deduce que las habilidades de comunicación son aquellas aptitudes que tienen las personas durante el acto comunicativo y al mismo tiempo el poder tener la capacidad de enviar, recibir y emitir información, pensamientos, ideas, puntos de vista, etc., y que según el contexto en que se empleen sean estas en el ámbito laboral, en el ámbito social, o en el ámbito personal, son orientadas a cultivar excelentes relaciones y lazos comunicacionales que contribuya a fomentar un clima laboral óptimo.

En el contexto laboral, las habilidades de comunicación tienen por objetivo fomentar profesionales polivalentes, en otras palabras fomentar profesionales funcionales que logren dominar o realizar cada una de las actividades que se le demande a realizar, además que interactúen de manera positiva y productiva en la comunicación interna y en la comunicación externa que manejan con su público, por ello las secretarías deben de poseer habilidades que les permitan desenvolverse de manera apropiada en su entorno

laboral, siendo la comunicación la principal herramienta que debe primar en cada una de sus funciones.

### **Principales Habilidades de Comunicación**

El mundo actual, debido a la globalización y las nuevas tecnologías, ha generado que las empresas u organizaciones cada día se vuelvan más competitivas y estén en busca de profesionales productivos y proactivos, que cumplan a cabalidad con su rol, funciones o actividades que desarrollan dentro de la empresa, y al ser las secretarías ejecutivas un ente trascendental dentro del ámbito empresarial se demanda también que las secretarías adquieran capacidades y habilidades competentes en su accionar.

La comunicación es un proceso complejo, sino se tiene en cuenta lo que se está hablando, y sobre todo a quien se le habla y como se le habla, puede llegar a generarse interpretaciones erróneas. Diversas habilidades para la comunicación emergen de esta premisa, con el objetivo, de que las secretarías ejecutivas irradien destrezas con mucho potencial en los servicios de asistencia al público tanto interno como externo. Estas habilidades a desarrollar son la escucha activa, la asertividad y la empatía, las mismas que serán detalladas más a profundidad a continuación:

#### ***Escucha Activa***

En lo que corresponde la escucha activa como habilidad de comunicación esta otorga la credibilidad y confianza de las personas que al prestarle atención o al prestarse atención se sienten valorados, sienten que sus juicios de valor emitidos son comprendidos y deben de respetarse los juicios de valor emitidos por las personas. La escucha activa, además, aumenta las habilidades de comunicación, fomenta las habilidades autonómicas y las habilidades de trabajo en grupo.

### ***La Asertividad***

La asertividad como habilidad de comunicación favorece a que la comunicación sea más fluida, auténtica y adecuada logrando que durante todo el desarrollo del proceso comunicativo se entable un diálogo respetuoso entre receptor y emisor. Desde el punto de vista de Sandoval et al. (2018) refiere que: “es necesario ser un buen comunicador, saber relacionarse con el entorno de forma asertiva y eficiente, una buena comunicación nos asegura una gran motivación profesional y personal” (p.170)

La asertividad procura a través de la negociación del diálogo, mediar o mitigar al algún conflicto laboral que se esté suscitando en la organización y que este creando un clima laboral inestable y tenso. Los conflictos laborales comúnmente pueden suceder en cualquier momento dentro del entorno laboral de la secretaria, debido a aquello las secretarias deben de disponer de la capacidad de poder manejar o solventar la situación, es por eso que la asertividad promueve. Según Lesmes et al. (2020) nos dice que:

La habilidad y aptitud comunicativa, en función a la capacidad se puede resolver situaciones y conflictos de una forma acertada, manifestar sentimientos, pensamientos y emociones sin perturbar o atropellar los derechos del otro, teniendo en cuenta que la misma sitúa en una actitud de escucha para así ser escuchado. (p.149)

### ***La Empatía***

Según Traverso et al. (2017) En cuanto a la empatía como habilidad de comunicación, conlleva a comprender la situación de las otras personas, el ponerse en su lugar, permitiendo comprender sus necesidades, sin permitir juzgamiento o palabras que desacrediten la voluntad del intercomunicador, lo que significa: “escuchar cuidadosamente a los demás, comprender los sentimientos de los demás, estar interesado en lo que dicen los demás, ser sensitivos a las necesidades de los demás, y comprender el punto de vista de los demás” (p.59)

## **La Comunicación**

La comunicación en la actualidad es muy importante, y en el ámbito laboral de las organizaciones lo es aún más, porque de ello depende la competitividad de la empresa, así como la forma de interactuar de los empleados en relación a la comunicación interna y externa, debido a lo anteriormente mencionado, el saber emplear la comunicación ejerce un impacto positivo en la empresa, que conlleva a la producción de una gestión efectiva y productiva en el desarrollo normal de las funciones, tareas y actividades laborales que se den lugar dentro de esta. En este aspecto Pinto (2017) manifiesta:

La comunicación constituye un elemento de posicionamiento que permite una gestión participativa, existen evidencias que señalan la comunicación como una estrategia de poder cuando se utiliza para incidir en el compromiso, en la moral, en el comportamiento y en lograr un mejor desempeño, para alcanzar el cambio y motivar a alcanzar metas y objetivos estratégicos. (p. 185)

### **La Comunicación Verbal y no Verbal de la Secretaria**

En su entorno laboral, la secretaria está inmersa en dos grandes tipos de comunicación que son claves en la interrelación con otras personas y que contribuyen al desenvolvimiento de sus relaciones laborales, estos dos tipos de comunicación también son considerados como habilidades de comunicación y estas son: la comunicación verbal, la cual hace referencia al lenguaje que emplea la secretaria al sostener una conversación, la entonación y el volumen que usa al hablar si denota pasividad o agresividad, la fluidez verbal; por lo general una secretaria ejecutiva debe emplear un léxico y tono apropiado al hablar, al momento de brindar alguna información debe ajustarse al nivel y conocimiento del interlocutor, debe ser específica en lo que dice o la información que se le solicita, tener dominio del tema que está hablando, entre otros.

Al contrario de la comunicación verbal, la comunicación no verbal, hace referencia al lenguaje corporal, es decir, las posturas, los gestos, expresiones faciales, manera de vestir, etc., que expresa en su mayor parte el cuerpo denotando el comportamiento del mismo. La comunicación no verbal abarca también a la

comunicación escrita, la cual es el medio más utilizado por la secretaria, debido a que una de sus principales funciones dentro de sus actividades laborales es la redacción.

Para Mendoza y Segovia (2019) “la secretaria es una parte integral del equipo de comunicación de las empresas puesto que uno de sus roles está en ser puente y canal entre el directivo y los trabajadores, los trabajadores y los usuarios, todos entre sí” (párr. 6). Por tanto, se manifiesta que la secretaria debe ser competente, ágil, activa y funcional, contar con una aguda capacidad de relaciones interpersonales que garanticen el éxito en el desempeño de sus actividades laborales.

### **Actividades Laborales de la Secretaria Ejecutiva**

Las secretarias ejecutivas tienden a destacar día tras día, son consideradas una pieza fundamental en la asistencia de las actividades o requerimientos de su jefe. Además, la secretaria ejecutiva del siglo XXI, es una secretaria multifacética, ya no se limita solo a redactar documentaciones, ahora, en algunos casos, hasta toma decisiones que están a su alcance en el pleno ejercicio de sus responsabilidades, funciones y actividades laborales, permitiéndole desempeñarse con sumo compromiso, eficiencia y eficacia dentro de la organización.

Las secretarias desarrollan habilidades y destrezas que les permite solventar con éxito cualquier necesidad o percance que tengan en sus labores. Una secretaria debe de disponer de actitudes proactivas, hábitos y comportamientos que influyan positivamente en su desempeño profesional, asimismo, debe ser autoeficiente y discreta con las tareas o actividades que le encomienda realizar su superior. Fajardo (2020) describe las siguientes actividades que realiza la secretaria:

- Encargada de todo tipo de documentación, la contestación de los mismo.
- Se ocupa de las llamadas telefónicas y sus respectivos procesos.
- Recibe a los usuarios en calidad de visitantes, y los guía al departamento que deseen ejecutar su gestión.



- Ordena, clasifica y entrega correspondencia como los correos electrónicos. Consecuentemente lee y analiza los memorándums, prestaciones, entre otros.
- Archiva cada documento que ingresa, manipula programas de los funcionarios.
- Organiza los viajes, conferencias, y funciones sociales, prepara lo necesario para las asambleas como la orden del día y la se encarga de la redacción de las actas.
- Supervisa las labores de oficinas. (p. 13)

En el mundo laboral actual las actividades de las secretarías ejecutivas, permiten no solo desenvolverse en las actividades anteriormente descritas, sino que gracias a la tecnología y a las implementaciones de diversas herramientas informáticas también les permiten incursionar e incorporar nuevas actividades a sus labores, siendo capaz de reinventarse y dominar estas nuevas actividades, asimismo, le permitirán garantizar la adquisición de nuevos conocimientos, volviendo su entorno laboral más dinámico e innovador.

Por otro lado, las actividades, las buenas relaciones, la comunicación, las técnicas y habilidades, la administración, los valores, el liderazgo, la productividad, etc., son aspectos intangibles que destacan de sobremanera las aptitudes profesionales de una secretaria ejecutiva, por lo que debe de saber emplearlas y manejarlas, estos aspectos anteriormente mencionados se van desarrollando poco a poco, conforme al progreso en su trabajo y a la formación constante que debe de tener.

### **Desempeño Laboral de la Secretaria**

El desempeño laboral de la secretaria determina la calidad de sus funciones dentro de la organización, además el desempeño laboral va de la mano con los conocimientos habilidades que esta posea, las mismas que al ser empleadas correctamente le permitirán ser competente en cualquier situación de trabajo que se encuentre. Por otra parte, el desempeño laboral de la secretaria se puede calificar determinando el nivel de satisfacción o insatisfacción del público interno y externo, mediante como la secretaria actúe en la

atención y gestión de sus encomiendas. Por consiguiente las secretarías deben emplear estrategias que les permita ser capaz de mejorar su desempeño laboral. Vences (2021) acerca de las estrategias que mejoran el desempeño de la secretaria, manifiesta lo siguiente:

La secretaria ejecutiva conlleva un sin número de responsabilidades, ella está al pendiente de todas las actividades que se realizan a diario dentro de la empresa, una de las estrategias más importante que se debe mencionar es la comunicación que pueda tener con las demás personas, puesto que si no se sabe comunicar efectivamente obtendrá solo resultados negativos. Otra de las estrategias con mucha importancia es el manejo de las habilidades sociales, debido a que, la responsabilidad de realizar tareas bajo presión puede provocar la baja autoestima y evitar que se tenga una buena conducta asertiva. (pp. 11-12)

La comunicación juega un rol importante dentro de la organización en general, permite que el personal de cada departamento o área se mantenga relacionado con el flujo de información que se genera dentro de esta, en otras palabras, la comunicación es indispensable. En el ámbito laboral de la secretaria ejecutiva la comunicación es algo compleja, dado que, si no se sabe emplear es posible que ocurran falencias en el proceso comunicativo, tales como, el dar paso a mal interpretaciones, dudas, o puede ser posible que hasta llegue al punto de costarle entablar lazos comunicativos con el personal que labora dentro de la organización “público interno” y con los clientes que son el principal “público externo”, con el cual la secretaria tiene un contacto directo la mayor parte de su tiempo.

Está claro que en el ámbito laboral es necesario poseer y dominar habilidades comunicativas que permitan que el acto o proceso comunicativo se desarrolle de forma fluida y efectiva, además, porque contribuye al desarrollo de una secretaria tanto a nivel profesional como organizacional, demostrando de manera asertiva como las habilidades influyen productivamente en el desempeño y actividades laborales. Las habilidades de comunicación son esenciales y son la clave para sostener una comunicación agradable, un desempeño y rendimiento laboral óptimo, buenas relaciones laborales, y entre muchos otros beneficios que otorga.

## **Competencias de la Secretaria Ejecutiva**

Las competencias son aquellos conocimientos y habilidades que forman parte activa en la productividad y desempeño profesional que se requiere o se ejecutan para la realización de las actividades laborales, alcanzando la eficacia y eficiencia en las funciones secretariales. Según Palma (2017):

Las competencias es el desempeño óptimo que hace posible que la secretaria lleve a cabo de manera eficaz cualquier actividad, teniendo como indicador importante de las competencias profesionales, los conocimientos que son los principales predictores de la capacidad profesional. Todo esto conlleva que las competencias sea la capacidad que tiene una persona para desempeñar una función de manera productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos que aseguren la calidad en el logro de los resultados. (p. 29)

Esto indica que las competencias profesionales deben de ser óptimas, deben de convertirse en una capacidad efectiva, pues estas son claves para que exista la productividad en cualquier actividad laboral, además implica que la secretaria debe de tener buenas destrezas y habilidades necesarias que demanda su puesto de trabajo, y que asimismo contribuyan a su desarrollo profesional, que la motiven a conseguir el éxito deseado en cada compromiso que se le asigne.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Durante el proceso investigativo para la realización de este estudio fue necesario la aplicación de la Investigación Documental, la cual permitió acceder a diferentes fuentes bibliográficas especializadas tomadas del Internet, con el objetivo de poder definir con bases sólidas y mediante conceptos competentes, las variables comprometidas en esta investigación, y con el propósito de poder recabar y sintetizar información significativa de teorías e investigaciones existentes para el desarrollo y profundización de las variables: habilidades de comunicación y las actividades laborales de la secretaria ejecutiva. Por consiguiente, la Investigación Descriptiva también se empleó, porque permitió describir y comprender mejor las principales temáticas de estudio, anteriormente mencionadas. Se utilizó también la Investigación de Campo, porque se acudió al lugar de los hechos, es

decir, al entorno laboral de las secretarias, permitiendo recopilar información de los acontecimientos a estudiarse.

Para este estudio la técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta la cual se implementó con el propósito de obtener información, que permita fundamentar el proceso investigativo y a la vez detectar con más claridad las situaciones problemáticas, dicha encuesta fue dirigida y aplicada a las Secretarías Ejecutivas de la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización la Clementina – FRU.COM.CLE, y a los jefes de las mismas. Asimismo, se empleó como instrumento el cuestionario, el cual está estructurado por 10 preguntas que sirvieron para llevar a cabo la recolección de la información, para después ser analizados de manera precisa y transparente.

Los métodos que se han empleado en esta investigación fueron el método inductivo y el método deductivo, con ambos métodos se pudo direccionar y analizar información de las situaciones generales y particulares presentadas en la investigación, permitiendo llegar a posibles soluciones de los problemas detectados, y posteriormente a la obtención de conclusiones puntuales sobre las habilidades de comunicación y la importancia de estas en las actividades laborales de las secretarías ejecutivas.

## RESULTADOS OBTENIDOS

En la presente investigación se redacta sobre las habilidades de comunicación y su importancia en las actividades laborales de las secretarías ejecutivas de la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE. En la mayoría de la población estudiada, es decir, las secretarías ejecutivas se detectaron algunas situaciones problemáticas. En relación a lo anteriormente puntualizado, el procedimiento que se llevó a cabo durante esta investigación y el cual logró hacer posible la detección de las problemáticas, fue la utilización del cuestionario como instrumento para la recopilación precisa de información, el cual estuvo enfocado en las principales variables de este estudio: habilidades de comunicación y actividades laborales. El cuestionario estuvo conformado por 10 preguntas objetivas, planteadas y orientadas hacia el análisis de la problemática abordada y fue realizado por la población

de estudio: las secretarías ejecutivas y sus superiores, el día martes 15 de marzo del 2022 a las 14:40 p.m., en las instalaciones de la empresa FRU.COM.CLE.

Aunado a todo esto, los resultados que se pudieron obtener y analizar a través de la encuesta aplicada, determinaron cuatro preguntas que obtuvieron mayor relevancia y que por ende estas preguntas ayudan a tener una visión más clara sobre la problemática abordada. Estas preguntas son: la pregunta uno, pregunta dos, pregunta ocho y pregunta nueve, las cuales las dos primeras preguntas corresponden a la primera variable: Habilidades de comunicación, y las dos últimas preguntas corresponden a la segunda variable: Actividades laborales de las secretarías.

**1. ¿Cuánto considera usted que conoce acerca de las habilidades de comunicación que debe de poseer una secretaria?**

**Tabla 1**

*Habilidades de comunicación*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Mucho	2	20%
Poco	6	60%
Nada	2	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 1**

*Habilidades de comunicación*



### Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 60% de la población encuestada conocen muy poco sobre las habilidades de comunicación que deben de poseer en el ejercicio de su profesión, mientras que el 20% indican que no conocen acerca de las habilidades que deben de poseer, y el 20% restante indican que si conocen mucho las habilidades.

### 2. ¿Comprende Usted la importancia que tienen las habilidades de comunicación en el ejercicio de sus actividades laborales?

**Tabla 2**

*Importancia de las habilidades de comunicación*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Comprendo	3	30%
Poco comprendo	6	60%
No comprendo	1	10%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 2**

*Importancia de las habilidades de comunicación*



### Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos de esta pregunta, indican que el 60 % de los encuestados manifiestan que comprenden poco acerca de la importancia de las habilidades de

comunicación, un 30% consideran que comprenden la importancia que tienen estas habilidades en sus actividades laborales y el 10% denotan que no comprende la relevancia que pueden tener las habilidades en el ejercicio de sus actividades laborales.

**8. ¿Ha tenido alguna vez problemas comunicativos que crea usted haya afectado el desenvolverse de manera adecuada y eficaz en su entorno laboral?**

**Tabla 8**

*Entorno laboral*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Entorno laboral*



**Análisis e Interpretación:**

Se puede determinar que el 60% de los encuestados indica que si han pasado por situaciones, donde se ha visto afectado y desequilibrado su entorno laboral a consecuencia de problemas comunicativos que han imposibilitado el desenvolverse de manera adecuada y eficaz, mientras que el 30% de los encuestados manifiesta que tal vez, en alguna ocasión han tenido problemas comunicativos y que estos a su vez afectaron su

desenvolvimiento en su entorno de trabajo, por su parte el otro 10% expresa, que no se ha visto en esa problemática situación.

**9. ¿Alguna vez, su actividad laboral se ha visto afectada porque en la empresa se ha generado un clima laboral inestable?**

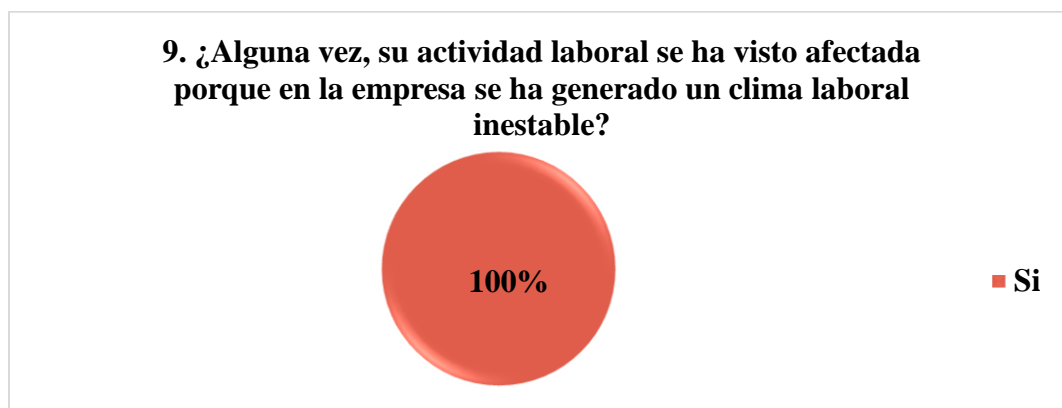
**Tabla 9**

*Clima laboral*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Si	10	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 9**

*Clima laboral*



**Análisis e Interpretación:**

A través de los resultados de esta pregunta, se puede observar que todos los encuestados, es decir, el 100% consideran que en alguna ocasión sus actividades laborales han sido afectadas por el clima laboral inestable que se ha presentado en la empresa, produciendo insuficiencia e insatisfacción en sus labores realizadas, falta de comunicación, desempeño laboral malo y entre otros determinantes que se pueden desencadenar de un inestable clima laboral.



## SOLUCIONES PLANTEADAS

A través del análisis de los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a las secretarías ejecutivas pertenecientes a la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE, y a sus respectivos superiores, los datos conseguidos permiten una comprensión más puntual de la problemática presentada, por lo que se sugieren las siguientes alternativas que, al ser implementadas, pueden solucionar la situación:

Referente a las problemáticas detectadas en este estudio, sobre el desconocimiento y poca importancia de las habilidades de comunicación en las secretarías, es preciso mencionar que para ellas, la realización de esta investigación es de suma relevancia, debido a que en sus actividades cotidianas es necesario la implementación constante de habilidades que permitan enriquecer las relaciones laborales y a su vez destacarse a nivel profesional y personal dentro de la empresa. Por lo tanto, la empresa debe velar por el bienestar y la productividad, no solo de la secretaria sino de sí misma, por lo que debería impartir capacitaciones sobre las habilidades de comunicación y temas afines, en donde los profesionales logren desarrollar competencias y habilidades que le permitan ser más eficiente y eficaz en el desempeño de sus labores.

Otra problemática que se detectó fue que presentaron dificultades para comunicarse de manera afectiva, debido a que mencionaron que han presentado problemas comunicativos, por eso, se sugiere a la secretaria interesarse por conocer y dominar las habilidades comunicativas, ya que el carecimiento de conocimientos y dominio conlleva a la existencia de diversos problemas, tales como: lenguaje verbal y no verbal pobre o deficiente, desconfianza, falta de empatía, no saber transmitir algún mensaje, quedarse sin palabras por desconocer algún tema, errores en la redacción, y muchos otros más que afectan, distorsionan o dificultan el acto comunicativo y el desenvolvimiento adecuado y eficaz de las secretarías en su entorno de trabajo.

El clima laboral también incide en el surgimiento de problemas que en un corto o largo plazo afectan a las actividades laborales de las secretarías, la deficiencia de

comunicación u organización interna, jefes sin asertividad, conflictos laborales, son algunos ejemplos que ejercen como problemas en el entorno laboral. Por eso se exhorta a que la empresa fomente un clima laboral agradable a través de integraciones laborales y sociales que permitan tener relaciones óptimas y una buena comunicación empresarial.

## CONCLUSIÓN

Se determinó que las secretarías ejecutivas que laboran en la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE, carecen de habilidades de comunicación ya su vez presentan poca importancia por ellas, lo que afecta en el desempeño de sus funciones y actividades laborales. Asimismo, a raíz de esto han tenido problemas comunicativos, que han dificultado el proceso de la información y el cual ha afectado el desenvolverse de manera adecuada y eficaz en su entorno laboral. También se el clima laboral ha sido inestable, lo que ha repercutido negativamente en las actividades laborales de las secretarías, dado que sus funciones se han visto afectadas a causa de no tener un clima laboral funcional y estable.

Por consiguiente, se concluye que la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRUT.COM.CLE debe impartir o motivar a las profesionales a que realicen capacitaciones o talleres, en temas referentes a las habilidades de comunicación, con el objetivo de fortalecer y potencializar aún más las capacidades, competencias, destrezas de las secretarías, facultándola de herramientas y compromisos para el logro y cumplimiento de sus actividades u objetivos de la empresa.

## RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRUT.COM.CLE capacitar a las secretarías en temas competentes, sobre las habilidades de comunicación y temas afines, su aprendizaje les será útil para potencializar su comunicación y productividad, brindando beneficios como: mejorar los procesos comunicativos que se den dentro de la empresa y además conseguir mayor eficiencia en las funciones.

Asimismo, se recomienda a la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRUT.COM.CLE, implementar dinámicas de integración laboral y social, que le permitan al personal que labora en la empresa poder relacionarse unos a otros con el fin de mejorar la comunicación, establecer relaciones laborales óptimas, entre otras alternativas beneficiosas que le permitan el hacer sentir seguros a sus empleados construyendo un clima laboral armónico y estable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Fajardo Santillan, E. M. (2020). *Clima organizacional y su impacto en las actividades secretariales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pueblo Viejo* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. DSpace UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7871>
- Lesmes Silva, A. K., Barrientos Monsalve, E. J., & Cordero Díaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147-153. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Mendoza Mendoza, M. E., & Segovia Meza, R. (2019). La comunicación en el trabajo secretarial en las empresas privadas en El Cantón Portoviejo. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Palma Cedeño, J. S. (2017). *Formación Profesional y Productividad Laboral de la Secretaria Ejecutiva de la Cooperativa 15 de Abril Ltda., Cantón Portoviejo, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio Institucional ULEAM. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/2216>
- Pinto Yerovi, A. B. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 8(3), 179-186.
- Sandoval Ramos, S. J., Armijos Romero, D. A., & González Caraguay, K. G. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *Innova Research Journal*, 3(8.1), 167-175. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>
- Traverso Holguín, P. A., Williams Flores, B. G., & Palacios Bauz, I. d. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad ECOTEC. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Universidad Camilo José Cela; ID Digital School. (2019). 4 habilidades de la comunicación. *Blog Alumnos*. <https://master-comunicacion.es/blogmastercomunicacion/4-habilidades-de-la-comunicacion/>
- Vinces León, E. B. (2021). *Técnicas secretariales y su aporte al desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Vinces* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. DSpace UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10058>

# ANEXOS



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



ANEXO A. FORMATO DE LA ENCUESTA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS**

**TEMA:** Habilidades de Comunicación y su Importancia en las Actividades Laborales de las Secretarías Ejecutivas de la Movilizadora de Frutas Tropicales de Producción y Comercialización La Clementina – FRU.COM.CLE

**INSTRUCCIONES:** Según su percepción cognitiva marque con una **X** la alternativa que usted considere apropiada.

- 1. ¿Cuánto considera usted que conoce acerca de las habilidades de comunicación que debe de poseer una secretaria?**
  - Mucho
  - Poco
  - Nada
  
- 2. ¿Comprende Usted que las habilidades de comunicación son importantes en el ejercicio de sus actividades laborales?**
  - Comprendo
  - Poco comprendo
  - No comprendo
  
- 3. ¿Posee la habilidad de mediar o conciliar situaciones conflictivas que se presenten en el área laboral?**
  - Si
  - No
  - Tal vez
  
- 4. ¿Dentro de la empresa, la comunicación entre secretaria y jefe se da de manera respetuosa y fluida?**
  - Si
  - No
  - Tal vez

- 5. ¿Cómo califica el nivel de comunicación verbal y no verbal que se sostiene dentro de la empresa?**
- Bueno
- Regular
- Malo
- 6. ¿Está Usted de acuerdo, que la desconfianza genera dificultades para comunicarse de manera efectiva?**
- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo
- 7. ¿Aplicar habilidades de comunicación puede mejorar su rendimiento y desempeño en las actividades laborales que realiza?**
- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo
- 8. ¿Ha tenido alguna vez problemas comunicativos que crea usted haya afectado el desenvolverse de manera adecuada y eficaz en su entorno laboral?**
- Si
- No
- Tal vez
- 9. ¿Alguna vez, su actividad laboral se ha visto afectada porque en la empresa se ha generado un clima laboral inestable?**
- Si
- No
- Tal vez
- 10. ¿Está de acuerdo en mejorar sus conocimientos, competencias y habilidades a través de talleres que fomenten la participación en los procesos comunicativos de la empresa y la productividad en las actividades laborales que realiza?**
- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo



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



ANEXO B. TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. ¿Cuánto considera usted que conoce acerca de las habilidades de comunicación que debe de poseer una secretaria?

**Tabla 1**

*Habilidades de comunicación*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Mucho	2	20%
Poco	6	60%
Nada	2	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 1**

*Habilidades de comunicación*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados obtenidos reflejan que el 60% de la población encuestada conocen muy poco sobre las habilidades de comunicación que deben de poseer en el ejercicio de su profesión, mientras que el 20% indican que no conocen acerca de las habilidades que deben de poseer, y el 20% restante indican que si conocen mucho las habilidades.





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



2. ¿Comprende Usted la importancia que tienen las habilidades de comunicación en el ejercicio de sus actividades laborales?

**Tabla 2**

*Importancia de las habilidades de comunicación*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Comprendo	3	30%
Poco comprendo	6	60%
No comprendo	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

*Importancia de las habilidades de comunicación*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados obtenidos de esta pregunta, indican que el 60 % de los encuestados manifiestan que comprenden poco acerca de la importancia de las habilidades de comunicación, un 30% consideran que comprenden la importancia que tienen estas habilidades en sus actividades laborales y el 10% denotan que no comprende la relevancia que pueden tener las habilidades en el ejercicio de sus actividades laborales.



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



**3. ¿Posee la habilidad de mediar o conciliar situaciones conflictivas que se presenten en el área laboral?**

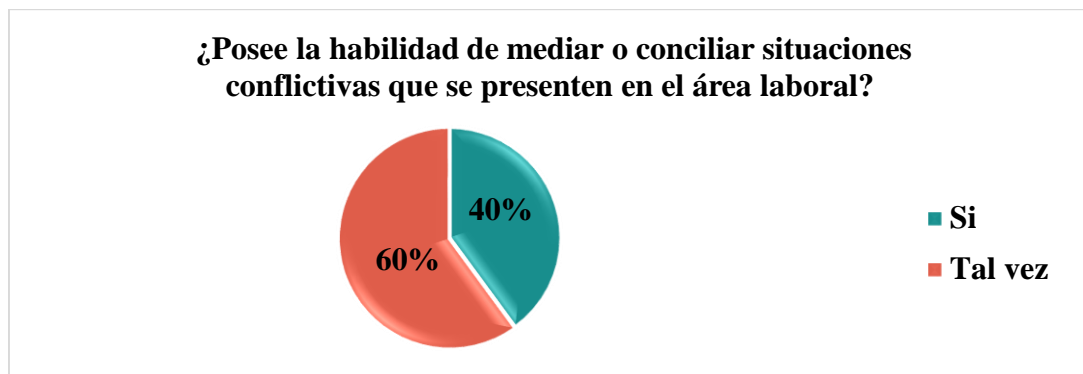
**Tabla 3**

*Conflictos laborales*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Si	4	40%
No	0	0%
Tal vez	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Conflictos laborales*



**Análisis e Interpretación:**

Mediante esta pregunta se puede indicar que el 60% de los encuestados no están seguros de si poseen la habilidad comunicativa de mediar o conciliar situaciones conflictivas que se presenten en el área de trabajo, por su parte el 40% de los encuestados dicen que si poseen estas habilidades mediadoras para solventar algún problema que se presente en el área de trabajo.



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



4. ¿Dentro de la empresa, la comunicación entre secretaria y jefe se da de manera respetuosa y fluida?

**Tabla 4**

*La comunicación*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Si	10	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 4**

*La comunicación*



**Análisis e Interpretación:**

El 100% de la población encuestada manifiesta que en la comunicación entre secretaria y jefe si son capaces de mantener una comunicación fluida y sobre todo respetuosa, con educación, capaz de sentirse ambos escuchados y comprendidos, sin que la comunicación pierda su hilo conductor.



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



**5. ¿Cómo califica el nivel de comunicación verbal y no verbal que se sostiene dentro de la empresa?**

**Tabla 5**

*La comunicación verbal y no verbal*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Bueno	4	40%
Regular	6	60%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*La comunicación verbal y no verbal*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que el 60% de los encuestados consideran el nivel de comunicación verbal y no verbal que se sostiene dentro de la empresa es regular, lo que tiende a crear un entorno de trabajo poco eficiente dado que ambos tipos de comunicación son imprescindibles para el desarrollo de las relaciones y las gestiones laborales de la empresa, mientras que el 40% considera que en la empresa la comunicación tanto verbal y no verbal es efectiva y buena.



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



6. ¿Está Usted de acuerdo, que la desconfianza genera dificultades para comunicarse de manera efectiva?

**Tabla 6**

*Dificultades comunicativas*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
De acuerdo	9	90%
Poco de acuerdo	1	10%
En desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

*Dificultades comunicativas*



**Análisis e Interpretación:**

Los resultados proporcionados por los encuestados evidencian que el 90% está de acuerdo en que la desconfianza es uno de los factores negativos que genera dificultades a la hora de comunicarse con otras personas, a diferencia del 10% que indica estar poco de acuerdo con esta pregunta.



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



**7. ¿Aplicar habilidades de comunicación puede mejorar su rendimiento y desempeño en las actividades laborales que realiza?**

**Tabla 7**

*Rendimiento y desempeño*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
De acuerdo	7	70%
Poco de acuerdo	3	30%
En desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 7**

*Rendimiento y desempeño*



**Análisis e Interpretación:**

El 70% de los encuestados están de acuerdo que aplicar habilidades de comunicación les va a permitir mejorar su rendimiento y desempeño en sus actividades laborales, y desenvuelva de manera eficiente en los procesos administrativos, , por su parte el 30% de los encuestados mencionan que están poco de acuerdo, que las habilidades de comunicación no mejoran mucho su rendimiento y desempeño en sus actividades laborales.



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



8. ¿Ha tenido alguna vez problemas comunicativos que crea usted haya afectado el desenvolverse de manera adecuada y eficaz en su entorno laboral?

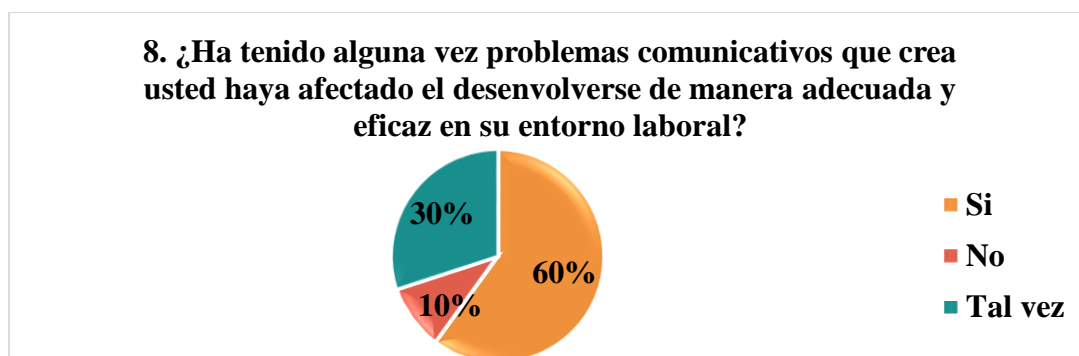
**Tabla 8**

*Entorno laboral*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 8**

*Entorno laboral*



**Análisis e Interpretación:**

Se determinó que el 60% de los encuestados si han pasado por situaciones, donde se ha visto afectado y desequilibrado su entorno laboral a consecuencia de problemas comunicativos que han imposibilitado el desenvolverse de manera adecuada y eficaz, mientras que el 30% manifiesta que tal vez, en alguna ocasión han tenido problemas comunicativos y que estos a su vez afectaron su desenvolvimiento en su entorno de trabajo, por su parte el otro 10% expresa, que no se ha visto en esa problemática situación.



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



9. ¿Alguna vez, su actividad laboral se ha visto afectada porque en la empresa se ha generado un clima laboral inestable?

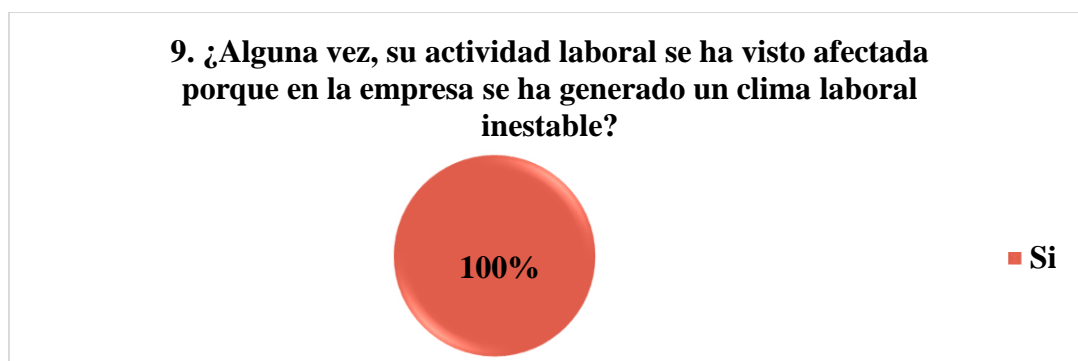
**Tabla 9**

*Clima laboral*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Si	10	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 9**

*Clima laboral*



**Análisis e Interpretación:**

A través de los resultados de esta pregunta, se puede observar que todos los encuestados, es decir, el 100% consideran que en alguna ocasión sus actividades laborales han sido afectadas por el clima laboral inestable que se ha presentado en la empresa, produciendo insuficiencia e insatisfacción en sus labores realizadas, falta de comunicación, desempeño laboral malo y entre otros determinantes que se pueden desencadenar de un inestable clima laboral.





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



**10. ¿ Está de acuerdo en mejorar sus conocimientos, competencias y habilidades a través de talleres que fomenten la participación en los procesos comunicativos de la empresa y la productividad en las actividades laborales que realiza?**

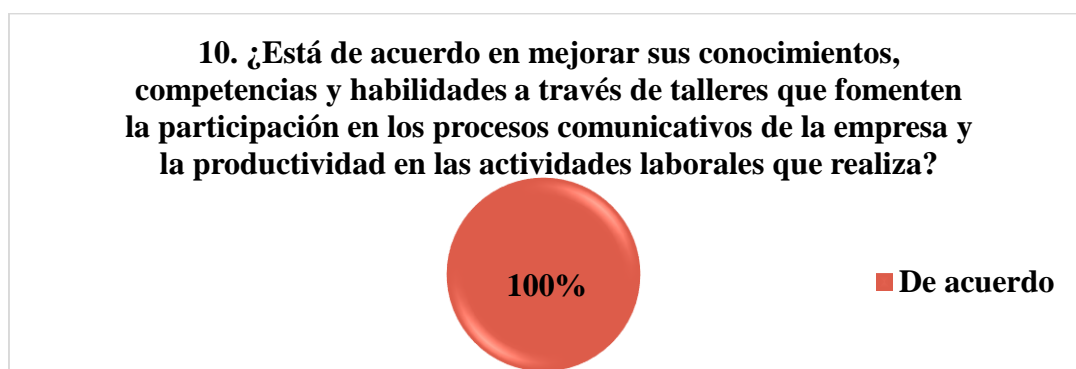
**Tabla 10**

*Competencias profesionales*

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
De acuerdo	10	100%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Figura 10**

*Competencias profesionales*



**Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados están de acuerdo en mejorar sus conocimientos, competencias y habilidades a través de talleres que les permitirán tener una adecuada participación en los procesos comunicativos de la empresa, a esto se le puede agregar que los talleres ayudarán a las secretarias a desenvolverse en su ámbito laboral potencializando su participación en procesos de toma de decisiones y entre otros.

## ANEXO C. OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022**

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E– SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.

**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

## ANEXO D. OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 11, 2022

Señor:  
Guillermo López Zambrano  
**GERENTE FRU.COM.CLE**  
Parroquia La Unión - Clementina  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **CONTRERAS OLEA MARY CARMEN**, con cédula de identidad # **120855678-5**, 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(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e 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: **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA MOVILIZADORA DE FRUTAS TROPICALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN LA CLEMENTINA – FRU.COM.CLE”**.

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

De Usted (es), muy atentamente;

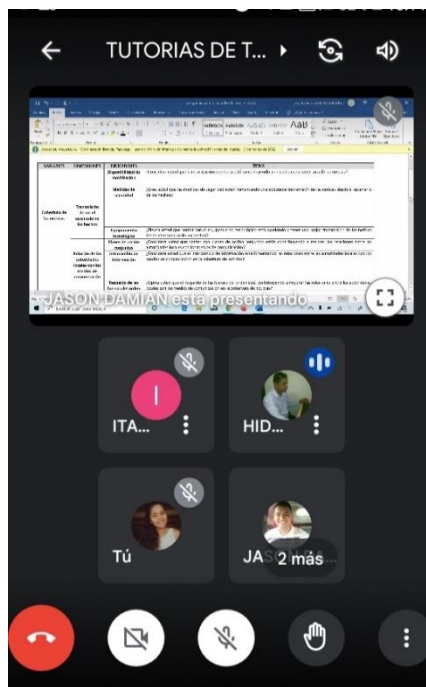
Lic. Maria Elena Salazar Sánchez. MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Recibido  
14-03-22.  
Firma Guillermo

## ANEXO E. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

**Figura 11**

*Recibiendo tutoría sobre la realización del estudio de caso por parte del docente tutor Msc. Fausto Hidalgo.*

**Figura 12**

*Revisión de los avances del estudio de caso por parte del docente tutor Msc. Fausto Hidalgo.*



**Figura 13**

*Ejecutando la encuesta a las Secretarias Ejecutivas de la empresa FRU.COM.CLE.*

**Figura 14**

*Ejecutando la encuesta a las Secretarias Ejecutivas de la empresa FRU.COM.CLE.*

