

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**MODALIDAD**

**INVESTIGACIÓN - DIAGNÓSTICA - PROPOSITIVA**

**TESIS DE GRADO  
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:**

**LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DE LAS  
SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU DESEMPEÑO  
LABORAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LA  
CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2014**

**AUTORAS:**

**S.E MARÍA KATHERINE BERMÚDEZ BORJA**

**S.E DIANA CAROLINA CHILA INTRIAGO**

**DIRECTORA DE TESIS:**

**LICDA. VIVIANA NAVARRO CEDEÑO MG.**

**2015**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres: José Chila y María Intriago por ser las personas que me ha acompañado durante todo mi trayecto Estudiantil y de vida,

A mis hermanos/as: Mónica, Danilo, Isabel, Marcelo y Fernando, por su apoyo incondicional, y compartir juntos buenos y malos momentos.

A mi hijo, porque me han brindado su apoyo absoluto desde mi vientre y ha sido mi inspiración para seguir adelante y lograr mi objetivo.

**Diana Carolina**

## **DEDICATORIA**

Se la dedico a Dios herrero de mi camino, mi padre celestial ya que me conduce y siempre me levanta de mis resbalones.

Dedico esta tesis a mis padres Rosario Borja y Antonio Bermúdez quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos además de ser un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mi hijo Bratt Centeno quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

**María Katherine**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda nuestra vida estudiantil.

A nuestros padres, que con su demostración de padres ejemplares nos han enseñado a no desfallecer ni rendirnos ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A la Lic. Viviana Navarro Cedeño, directora de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

**Las autoras**

## **CERTIFICACIÓN**

**Magister Viviana Navarro Cedeño**, certifica que el trabajo de investigación titulado: **LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2014**, el trabajo es original de las Secretarías Ejecutivas: **MARÍA KATHERINE BERMÚDEZ BORJA Y DIANA CAROLINA CHILA INTRIAGO**, el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo el proceso.

Mg. Viviana Navarro Cedeño  
**DIRECTORA DE TESIS**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:**

**LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2014.**

**TESIS DE GRADO**

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

**APROBADA**

---

**PROFESOR DIRECTOR DE TESIS**

---

**PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARATORIA**

La responsabilidad del presente trabajo de investigación pertenece  
exclusivamente a sus autoras.

**Las Autoras**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|      |                                 | Págs. |
|------|---------------------------------|-------|
| I.   | INTRODUCCIÓN                    | 1     |
| II.  | ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN    | 3     |
| III. | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA      | 6     |
| IV.  | OBJETIVOS                       | 7     |
|      | GENERAL                         | 7     |
|      | ESPECÍFICOS                     | 7     |
| V.   | MARCO TEÓRICO                   | 9     |
|      | CAPÍTULO I                      | 9     |
|      | LAS COMPETENCIAS                | 9     |
|      | DEFINICIÓN                      | 9     |
|      | COMPETENCIAS COMUNICATIVAS      | 10    |
|      | LAS COMPETENCIAS COMO HABILIDAD |       |
|      | LINGUIS -                       | 11    |
|      | CA                              |       |
|      | ENFOQUE COMUNICATIVO            | 13    |
|      | EL LUNGUAJE COMO SOPORTE DE LA  |       |
|      | COMUNICA-                       | 15    |
|      | CIÓN                            |       |
|      | COMPONENTES DE LAS COMPETENCIAS |       |
|      | COMUNICA                        | 16    |
|      | TIVAS                           |       |
|      | LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS  |       |
|      | PROFESIO -                      | 17    |
|      | NALES                           |       |
|      | LA COMUNICACIÓN Y EL ARTE DE    |       |
|      | ESCUCHAR                        | 19    |
|      | COMPONENTES DE LAS COMPETENCIAS |       |
|      | COMUNICA                        | 21    |
|      | TIVAS                           |       |
|      | IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS |       |
|      | COMUNICA                        | 25    |
|      | TIVAS                           |       |
|      | LAS RELACIONES INTERPERSONALES  | 27    |
|      | DEFINICIÓN                      | 27    |
|      | ESTILOS BASICOS DE RELACIÓN     |       |
|      | INTERPERSONAL                   | 28    |
|      | COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES  |       |
|      | INTERPERSO                      | 31    |
|      | NALES                           |       |

|     |  |          |
|-----|--|----------|
|     | DIFERENTES FORMAS DE<br>COMUNICACIÓN: COMUNI<br>CACIÓN VERBAL Y NO VERBAL                  | 32       |
|     | COMUNICACIÓN NO VERBAL<br>COMUNICACIÓN VERBAL  | 32<br>33 |
|     | DIFICULTADES PARA COMUNICARSE Y RELACIONAR<br>SE   | 34       |
|     | <br>CAPÍTULO II  | <br>35   |
|     | EL DESEMPEÑO LABORAL   | 35       |
|     | DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO  | 35       |
|     | EL DESEMPEÑO LABORAL Y SUS<br>CARACTERÍSTICAS  | 35       |
|     | COMPETENCIAS LABORALES<br>GENERALES  | 36       |
|     | CLASES DE COMPETENCIAS LABORALES<br>GENERALES  | 37       |
|     | QUE DEBE DESARROLLAR UNA<br>SECRETARIA   |          |
|     | DESEMPEÑO LABORAL Y SU<br>IMPORTANCIA  | 40       |
|     | DESEMPEÑO LABORAL FACTORES   | 41       |
|     | VENTAJAS Y DESVENTAJAS   | 44       |
|     | DESVENTAJAS  | 44       |
|     | VENTAJAS   | 45       |
|     | CONSEJOS PARA FOMENTAR EL BUEN<br>DESEMPEÑO  | 46       |
|     | LABORAL  |          |
|     | <br>CAPÍTULO III   | <br>48   |
|     | NATURALEZA DE LAS INSTITUCIONES<br>PÚBLICAS  | 48       |
|     | RELACION DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS<br>Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS<br>SECRETARIAS | 49       |
|     | ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS   | 51       |
| VI. | HIPÓTESIS  | 53       |
|     | GENERAL  | 53       |
|     | ESPECÍFICOS  | 53       |

|       |  | Págs. |
|-------|--|-------|
| VII.  | VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN                                | 53    |
|       | INDEPENDIENTE  | 53    |
|       | DEPENDIENTE  | 53    |
|       | INTERVINIENTES   | 53    |
|       | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS<br>VARIABLES                           | 54    |
| VIII. | DISEÑO METODOLÓGICO  | 56    |
|       | TIPO DE DISEÑO Y ESTUDIO   | 56    |
|       | METODOLOGÍA  | 56    |
|       | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                                 | 56    |
|       | RECURSOS   | 57    |
|       | HUMANOS  | 57    |
|       | MATERIALES   | 58    |
|       | POBLACIÓN  | 58    |
|       | MUESTRA  | 58    |
|       | COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y<br>VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS | 94    |
|       | COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS<br>VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS   | 94    |
|       | VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS                                    | 96    |
| X     | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                                   | 98    |
|       | CONCLUSIONES   | 98    |
|       | RECOMENDACIONES  | 99    |
| XI    | PROPUESTA  | 100   |
| XII   | INVERSIÓN  | 107   |
| XIII  | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES  | 108   |
| XIV   | BIBLIOGRAFÍA   | 109   |

## ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

|     |   | <b>Págs.</b> |
|-----|---|--------------|
| IX. | PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS   | 59           |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   |              |
|     | ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS, DIRECTIVOS Y USUARIOS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO | 59           |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 1 60         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 1 61         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 2 62         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 2 63         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 3 64         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 3 65         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 4 66         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 4 67         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 5 68         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 5 69         |
|     | ENCUESTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO                           | 70           |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 1 71         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 1 72         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 2 73         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 2 74         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 3 75         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 3 76         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 4 77         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 4 78         |
|     | CUADRO Y GRÁFICO  | 5 79         |
|     | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 5 80         |

|   |   |    |
|---|---|----|
| CUADRO Y GRÁFICO  | 6 | 81 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 6 | 82 |
| ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS<br>DE LAS<br>INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA<br>CIUDAD DE<br>PORTOVIEJO |   | 83 |
| CUADRO Y GRÁFICO  | 1 | 84 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 1 | 85 |
| CUADRO Y GRÁFICO  | 2 | 86 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 2 | 87 |
| CUADRO Y GRÁFICO  | 3 | 88 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 3 | 89 |
| CUADRO Y GRÁFICO  | 4 | 90 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 4 | 91 |
| CUADRO Y GRÁFICO  | 5 | 92 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN   | 5 | 93 |

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como tema central las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, para ello se parte de los antecedentes y justificación donde se destaca la importancia del estudio; en el planteamiento del problema se sitúa la problemática actual del problemas estudiado, desde cuya óptica se plantearon los objetivos.

En el Marco Teórico se desarrollan los principales conceptos de la variable independiente y dependiente; se revisa las diferentes definiciones de competencias; el tipo de competencias; el lenguaje como soporte de la comunicación; las competencias comunicativas y sus componentes, las técnicas comunicativas entre otros; sobre el desempeño laboral, a partir de la conceptualización se explican las características; las competencias laborales generales, clase de competencias, finalmente se hace un interesante análisis de las relaciones interpersonales.

También se describe la metodología implementada, los métodos aplicados, los recursos económicos y materiales utilizados y que están

en relación con el modelo de investigación diagnóstica, el tipo de investigación que es exploratoria, descriptiva, no experimental, explicativa y propositiva, con sus siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

En el desarrollo de la tesis se describen, interpretan y analizan los cuadros y gráficos estadísticos cuyo cuestionario responde a los objetivos propuestos en el proyecto, finalmente se realizan las conclusiones y recomendaciones de la tesis, en base a la cual se hace una propuesta para superar la problemática detectada que consiste en la aplicación de estrategias para el fortalecimiento de las competencias comunicativas en las secretarías ejecutivas.

## **SUMMARY**

This research has as its theme the communication skills of executive secretaries and their job performance in public organizations in the city of Portoviejo, for it is part of the background and justification where the importance of the study stands out; the problem statement in the current issue of the problems studied, from whose perspective the objectives raised stands.

In the theoretical framework the main concepts of the independent and dependent variable is developed; different definitions of skills is reviewed; the type of skills; language and communication support; communicative competence and its components, including communication techniques; on job performance, from the conceptualization it explains the features; general labor skills class skills, finally an interesting analysis of relationships becomes. Also describes the methodology implemented, applied methods, resources, materials, and economic used and that are related to the diagnostic investigation model, the type of research that is exploratory, descriptive, not experimental, explanatory and purposeful, with its subsequent methods, techniques and research tools.

In the development of the thesis are described, interpreted and analyzed statistical tables and graphs whose questionnaire meets the objectives proposed in the project, finally the conclusions and recommendations of the thesis is done, based on which a proposal is made to overcome the detected problem that involves the application of strategies for strengthening communication skills in the executive secretaries.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las competencias comunicativas se refieren a la capacidad de hacer bien el proceso de comunicación, usando los conectores adecuados para entender, elaborar e interpretar los diversos eventos comunicativos, teniendo en cuenta no sólo su significado explícito o literal, lo que se dice, sino también las implicaciones, el sentido explícito o intencional, lo que el emisor quiere decir o lo que el destinatario quiere entender, así lo afirma Bilá, (2008).

Es decir, el término implica las reglas sociales, culturales y psicológicas que determinan el uso particular del lenguaje en un momento dado, en todo caso, la expresión se creó para oponerla a la noción de competencia lingüística, propia de la gramática generativa, ya que para el enfoque funcional, esta no basta para poder emitir un mensaje de forma adecuada. Por ello, la competencia comunicativa, se convierte en la habilidad del que utiliza la lengua para negociar, intercambiar e interpretar significados con un modo de actuación adecuado.

En la actualidad, la alta competitividad que enfrentan actualmente las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, se basa en el valor agregado que cada Secretaria incorpore en su gestión administrativa, siendo la competencia comunicativa una de ellas, para que puedan competir y permanecer en un alto nivel los mercados

actuales, es allí cuando las instituciones y empresas deben comenzar por cautivar, seducir y mantener cada vez más clientes, logrando que las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo sean efectivas.

El trabajo de investigación, permitió realizar un estudio sobre las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y la incidencia en su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, tratando de optimizar esta situación que pone en riesgo no solola imagen y prestigio institucional, sino el desempeño en cada una de las actividades que las profesionales en Secretariado realicen.

La investigación permitió investigar las variables del tema: Competencias Comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y Desempeño Laboral, por lo que se utilizó la metodología investigación -diagnóstica - propositiva, apoyada con los siguientes métodos: investigativo, bibliográfico, estadístico y analítico y las técnicas: entrevista, observación y encuesta, la aplicación de la metodología, permitió el logro de los objetivos y las hipótesis planteadas.

El trabajo investigativo se lo dividió en dos partes: teórico e investigativo; el teórico está constituido por tres capítulos; el primero, se refiere a las Competencias Comunicativas; el segundo, menciona el

Desempeño Laboral, el tercer capítulo, hace referencia a la Incidencia del desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, el mismo que está sustentado en los resultados de la investigación.

En cuanto la parte investigativa está basado en los resultados que se obtengan de la aplicación de las encuestas a los involucrados en este proyecto, los cuales están representados con cuadros y gráficos estadísticos, haciendo un análisis e interpretación respectiva de los mismos.

## **II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

Las competencias comunicativas se refieren a la capacidad de hacer bien el proceso de comunicación, usando los conectores adecuados para entender, elaborar e interpretar los diversos eventos comunicativos, teniendo en cuenta no sólo su significado explícito o literal, lo que se dice, sino también las implicaciones, el sentido explícito o intencional, lo que el emisor quiere decir o lo que el destinatario quiere entender, así lo afirma Bilá, (2008).

Es decir, el término implica las reglas sociales, culturales y psicológicas que determinan el uso particular del lenguaje en un momento dado, en todo caso, la expresión se creó para oponerla a la noción de competencia lingüística, propia de la gramática generativa,

ya que para el enfoque funcional, esta no basta para poder emitir un mensaje de forma adecuada. Por ello, la competencia comunicativa, se convierte en la habilidad del que utiliza la lengua para negociar, intercambiar e interpretar significados con un modo de actuación adecuado.

En la actualidad, la alta competitividad que enfrentan actualmente las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, se basa en el valor agregado que cada Secretaria incorpore en su gestión administrativa, siendo la competencia comunicativa una de ellas, para que puedan competir y permanecer en un alto nivel los mercados actuales, es allí cuando las instituciones y empresas deben comenzar por cautivar, seducir y mantener cada vez más clientes, logrando que las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo sean efectivas.

El trabajo de investigación, permitió realizar un estudio sobre las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y la incidencia en su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, tratando de optimizar esta situación que pone en riesgo no solola imagen y prestigio institucional, sino el desempeño en cada una de las actividades que las profesionales en Secretariado realicen.

La investigación permitió investigar las variables del tema: Competencias Comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y Desempeño Laboral, por lo que se utilizó la metodología investigación -diagnóstica - propositiva, apoyada con los siguientes métodos: investigativo, bibliográfico, estadístico y analítico y las técnicas: entrevista, observación y encuesta, la aplicación de la metodología, permitió el logro de los objetivos y las hipótesis planteadas.

El trabajo investigativo se lo dividió en dos partes: teórico e investigativo; el teórico está constituido por tres capítulos; el primero, se refiere a las Competencias Comunicativas; el segundo, menciona el Desempeño Laboral, el tercer capítulo, hace referencia a la Incidencia del desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, el mismo que está sustentado en los resultados de la investigación.

En cuanto la parte investigativa está basado en los resultados que se obtengan de la aplicación de las encuestas a los involucrados en este proyecto, los cuales están representados con cuadros y gráficos estadísticos, haciendo un análisis e interpretación respectiva de los mismos.

### **III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El vehículo gestor de la competencia comunicativa es la comunicación, la que acompaña al ser humano en todas sus actividades; siendo el lenguaje el elemento primordial en esta interacción humana, seguido de signos, gestos y representaciones gráficas.

La sociedad de hoy, exige una eficiente capacidad comunicativa, sobre todo en el aspecto oral, porque las posibilidades de trabajo, estudio, relaciones sociales, superación y el desempeño eficiente de la labor dependen, en buena parte, de la capacidad para interactuar con los demás, siendo una de sus herramientas fundamentales: la expresión oral. Por tanto, la competencia comunicativa es uno de los conceptos más importantes en lingüística aplicada, ya implica el conocimiento que el hablante-oyente tiene de la lengua y la actuación en el uso real de la lengua en situaciones concretas.

La carencia de habilidades comunicativas, de estilos de comunicación y de competencias comunicativas hace que la gestión administrativa y el desempeño secretarial sean poco eficiente, porque éste va más allá de la eficacia de los conocimientos, hábitos y habilidades que intervienen en la actuación personal en situaciones de comunicación.

El presente trabajo se realizó en la ciudad de Portoviejo, tomando como escenario las Instituciones Públicas de la ciudad, donde es imprescindible que exista una comunicación para entender, elaborar e interpretar los diversos asuntos comunicativos que se generan en las entidades, con el fin de que se optimice el desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas. Por lo que se planteó la siguiente interrogante: **¿De qué manera las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas inciden en su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo?**

#### **IV. OBJETIVOS**

##### **General**

- ❖ Investigar las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo

##### **Específicos**

- ❖ Establecer las técnicas comunicativas utilizadas por las secretarías ejecutivas en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.

- ❖ Identificar los factores que aportan al desempeño laboral de las secretarías ejecutivas en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.
  
- ❖ Diseñar una propuesta

## V. MARCO TEÓRICO

### CAPÍTULO I

#### LAS COMPETENCIAS

##### **Definición**

A continuación se presentan diferentes definiciones de lo que son las competencias.

**Competencias centrales o básicas:** “son las que se refieren a aquellas que se adquieren en la escuela para moverse en la vida de manera funcional; disciplina, comprensión lectora, matemáticas básicas, capacidad para planear, ejecutar y terminar algo, hablar correctamente, ser crítico y hacer juicios sobre la propia capacidad”. Ángulo (2007: 23)

**Competencias para la vida:** “Es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores, creencias y principios que se ponen en juego para resolver los problemas y situaciones que emergen en un momento histórico determinado, el que le toca vivir al sujeto que interactúa en el ambiente”. Ángulo (2007: 27)

Una competencia: es un conjunto de conocimientos que al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas

situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestra una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una capacidad de hacer algo. Alet (2008: 34)

Como se puede apreciar, resumiendo, la competencia vendría a ser el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las exigencias sociales. Las competencias son capacidades que a persona desarrolla en forma gradual y a lo largo de todo el proceso educativo y son evaluadas en diferentes etapas.

## **Competencias comunicativas**

“Las Competencias Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana”.Alíes (2006:89)

Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje, a partir de ellas, el individuo se desenvuelve en la cultura y la sociedad y a través del desarrollo de estas habilidades, se vuelve competente comunicativamente.

A medida que se adquieren herramientas y experiencias, para el respectivo despliegue de las competencias comunicativas, el ejercicio auténtico de la producción discursiva y la interacción comunicativa, se dará de manera clara, oportuna y precisa, entre las sociedades que favorezcan su desarrollo.

“El lenguaje verbal y el lenguaje no verbal (cine, música, pintura, etc.), la diversidad lingüística, la gestualidad, la emocionalidad, la comprensión de las diferencias, las semejanzas entre el habla y la escritura y el papel mediador de la lectura, se vinculan a nuestra capacidad de comprender, interpretar y elaborar contenidos comunicativos, para la interpretación del mundo, la expresión de la subjetividad y el ejercicio de nuestra ciudadanía.” Daniels (2008: 45).

Las secretarias también comunican con el lenguaje no verbal, en muchas de las ocasiones, una sonrisa, o escuchar activamente, o asentir con la cabeza hace que el usuario se sienta comprendido y atendido, pueda que no le haya solucionado la situación requerida, pero se siente atendido que es lo más importante.

## **Las competencias comunicativas como habilidad lingüística**

“Las competencias comunicativas es el término más general para la capacidad comunicativa de una persona, capacidad que abarca tanto

el conocimiento de la lengua como la habilidad para utilizarla. La adquisición de tal competencia está mediada por la experiencia social, las necesidades y motivaciones, y la acción, que es a la vez la fuente renovada de motivaciones, necesidades y experiencias. Además, considerada como una capacidad que comprende no sólo la habilidad lingüística, gramatical, de producir frases bien construidas y de saber interpretar y emitir juicios sobre frases producidas por el hablante - oyente o por otros, sino que, necesariamente, constará, por un lado, de una serie de habilidades extralingüísticas interrelacionadas, sociales y semióticas, y por el otro, de una habilidad lingüística polifacética y multiforme. Bernal (2004, p, 34)

Es decir, la competencia comunicativa comprende las aptitudes y los conocimientos que un individuo debe tener para poder utilizar sistemas lingüísticos que están a su disposición para comunicarse como miembro de una comunidad sociocultural dada. El modelo de lengua que subyace en este concepto de competencia, implica, desde luego, que la única función de las lenguas no es nombrar, sino que ellas también están organizadas para lamentarse, alegrarse, rogar, prevenir, defender, atacar; están relacionadas con las distintas formas de persuasión, dirección, expresión y juegos simbólicos.

El verdadero sentido de las lenguas humanas sólo puede llegar a ser comprendido en el ámbito natural de su uso para permitir la

conversación, la interacción comunicativa, el trato verbal cotidiano y la vida en sociedad.

Así entendidas, las lenguas dejan de ser meros sistemas lingüísticos abstractos, inmanentes, ajenos a las intenciones y a las necesidades de los hablantes, y se convierten en teatros, en espacios de representación, en repertorios de códigos culturales cuya significación se construye y se renueva de manera permanente por medio de estrategias de participación, de cooperación y de convicción.

### **Enfoque comunicativo**

“El enfoque comunicativo aborda la competencia comunicativa como el conjunto de habilidades o capacidades que posibilita una participación apropiada en situaciones comunicativas específicas. Es decir, consiste en cumplir con los propósitos de la comunicación personal; esto es, lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia)”. Berriches (2008)

El concepto indica que la comunicación precisamente por ser un mecanismo de interacción alternativa a la coactuación, no se distingue de esta última a nivel de sus objetivos, sino a nivel de sus procedimientos.

El desarrollo de estos conocimientos se inicia desde el nacimiento y continúa durante toda la vida. También la definen como capacidades que regulan la comunicación interpersonal entre los sujetos, entre ellas: la autenticidad, la expresividad afectiva, la comprensión empática y la tolerancia. Se hace referencia al término conceptuando la competencia comunicativa como la capacidad de actuar comunicativamente, ajustando recíprocamente sus acciones en la búsqueda de un entendimiento mutuo intersubjetivo como principio generador de conocimiento y de su socialización. Alet, (2008, p, 23)

Los conocimientos prácticos que se derivan de los conocimientos teóricos para el logro de un fin o propósito deseado. Este paradigma le dio un carácter intelectualista a la formación de las secretarias, las cuales recibían sólo aquellos contenidos indispensables para la realización de sus actividades profesionales, carecían de todo tipo de información acerca de cómo enfrentar las situaciones de la vida cotidiana y no se reconocía la dimensión social en la formación profesional del sujeto.

Al mismo tiempo señala el autor que debe considerarse el potencial científico con el saber social y la práctica, sólo así se formarán profesionales y secretarias competentes, donde el conocimiento no sea utilizado solamente para proponer metas, sino también como formas de entendimiento mutuo, dejando atrás la racionalidad instrumental y dando paso a la racionalidad

comunicativa. Por tanto, la comunicación es una forma de comportamiento que se sirve de actos expresivos en vez de actos ejecutivos, es un procedimiento entre otros posibles para lograr algo en el marco de un sistema de interacción y supone la participación de al menos dos autores.

### **El lenguaje como soporte de la comunicación.**

El medio de comunicación que materializa las relaciones con nuestros semejantes es el lenguaje. Todos los hombres estamos vinculados por el lenguaje. Es por medio de su utilización que podemos exteriorizar nuestra actitud, los cambios que hagamos de la misma, así como también los propósitos que tengamos de persuadir a los demás sobre determinadas cuestiones. El lenguaje se convierte de esta manera en una herramienta vital para las relaciones interpersonales y fundamentales para el trabajo de todas las personas. Alies (2006, p, 45)

Hay que señalar sobre este concepto la supremacía de la palabra hablada sobre la escrita, es indiscutible, actualmente el 90% de las comunicaciones se verifica a través de la palabra hablada. El éxito de las relaciones sociales y laborales depende de la habilidad que se tenga para manejar el lenguaje. De igual manera la impresión causada en los demás está muy influida por el impacto de la voz.

La palabra es el vehículo del pensamiento, hay una estrecha relación entre el desarrollo del lenguaje y su madurez y la expresión verbal. Cuanto más vocabulario incorporamos al idioma que manejamos, mejor es nuestra capacidad de expresar ideas y sentimientos. La palabra hablada es acompañada y enriquecida de significación a través del timbre y tono de la voz, sus inflexiones y, también, por los gestos, expresiones del rostro, gesticulación y movimientos del cuerpo, que llenan de vida el contenido de la comunicación y nos permiten establecer relaciones con otras personas. Arias. (2001, p, 67)

El lenguaje deber ser utilizado convenientemente para lograr una buena comunicación en nuestras relaciones tanto personales como grupales. El empleo de expresiones verbales inadecuadas suelen conducir a falsas interpretaciones y crear bloqueos en el proceso de comunicación, dificultando de esta manera las posibilidades de relación.

## **Componentes de las competencias comunicativas**

**Competencia lingüística:**“Se caracteriza por la capacidad de un hablante para producir e interpretar signos verbales. Comprende los saberes del código de la lengua (lenguaje verbal) con las reglas que rigen la construcción y la emisión de enunciados oracionales”.Bavaresco (2001, p 78).Quiere decir que el conocimiento

y empleo eficiente del código lingüístico le permiten a un individuo crear, reproducir e interpretar un número infinito de oraciones”.

**Competencia sociolingüística:** “Es la capacidad del hablante para producir y entender las expresiones en diferentes contextos”, Balestrini (2002, p 67) pues de acuerdo con la situación específica hay variables como la situación de los interlocutores, la relación que existe entre ellos, las intenciones comunicativas y las normas y convenciones que regulan el acto comunicativo, entre otras.

**Competencia discursiva:** Hace referencia a la capacidad de una persona para desenvolverse de manera eficaz y adecuada en una lengua, combinando formas gramaticales y significados para poder elaborar y expresar ideas en forma oral o escrita, en diferentes situaciones comunicativas.”(Berriches, 2008). El concepto de competencia discursiva se genera en el marco de los estudios de la etnografía y la comunicación.

### **Las competencias comunicativas profesionales**

“En la contemporaneidad se precisa de un profesional con una sólida formación general, adaptable, flexible, capaz de conducirse con facilidad en las situaciones comunicativas originadas a partir de la asunción de los diversos roles que emanan de su perfil laboral; para lo cual requiere del desarrollo de la competencia comunicativa y denotar

competitividad mediante adecuados comportamientos en actos comunicativos diversos”. Bernal (2004, p, 23)

La formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social constituye hoy día una de las misiones esenciales de la formación de las secretarias. El nuevo milenio exige nuevas formas de acceso al conocimiento y en particular a la actividad de las secretarias y la comunicación está llamada a contribuir a la diversificación de formas de distribución del conocimiento y a la competencia comunicativa en el desempeño profesional, en la relación empresa- usuario y en las acciones extensionistas para difundir los resultados de la investigación científica, lo que demuestra la validez de abordar la re conceptualización de las tareas de la universidad: docencia, investigación y extensión en su vínculo con la comunicación.

Otro de los valores es el nivel de conciencia que toman las secretarias de la importancia de la comunicación como herramienta estratégica ya que desde su concepción se le hace partícipe y conocedor de la estrategia curricular que considerará durante su formación.

La sociedad actual demanda de Secretarias capaces no solo de desenvolverse eficientemente en la solución de problemas de la práctica profesional, sino también de lograr un desempeño profesional con calidad, parece paradójico que el desarrollo tecnológico obligue a la profesional del secretariado a desarrollar competencias del lenguaje.

En este sentido, el trabajo de la transversalidad de la comunicación en todas las áreas del currículo convierte a esta competencia en aprendizaje clave y puerta básica para acceder a múltiples conocimientos en otros campos, y como factor para la convivencia y las relaciones interpersonales en los procesos comunicativos personales, académicos y productivos.

## **La comunicación y el arte de escuchar**

“Establecer y realizar metas, saber a dónde desea llegar y lo que quiere lograr, son realmente cosas de gran importancia. Sin embargo su capacidad para lograr sus objetivos estará sujeta a su habilidad para comunicarse con otras personas”. Berry (2000, p, 78)

El proceso forma un círculo completo, se necesita tener habilidades comunicativas para alcanzar las metas y tener propósitos establecidos para alcanzar el éxito todos los días, por eso hay necesidad de comunicarse con diferentes tipos de personas en diversas circunstancias.

A fin de poder entender cómo se puede comunicar con eficacia, se presentan importantes principios, de acuerdo con Bittel (2000, p 12)

- ❖ La mente humana funciona muy ordenadamente, sólo puede concentrarse en un pensamiento a la vez. Si usted trata de comunicar una serie de ideas con rapidez y en sucesión desordenada, la mente de quien lo escuche tendrá mucha dificultad en seguirle y entender lo que está diciendo.

Es decir hay que comunicar los pensamientos e ideas en orden lógico y comprensible. Hablar a una velocidad fácil de seguir. Observar el lenguaje corporal e indicadores que evidencien comprensión.

- ❖ La mente humana convierte las palabras en imágenes. Siendo que las palabras tienen diferentes significados para diferentes personas, las respuestas que producen podrían no ser las mismas para cada una de ellas.

Porque el grado de educación, la región de donde viene, todas estas cosas y muchos otros factores determinan que tipo de imagen habrá que cristalizarse en la mente. Habrá que entender y reconocer las necesidades de los demás.

El empleo de muchas palabras podría complicar la comunicación, cuando no se simplifica la comunicación, se abre el camino hacia los malos entendidos, y a las respuestas innecesarias que sólo malgastan el tiempo. Esto es particularmente lamentable cuando necesitamos una respuesta inmediata a nuestra comunicación.

## **Componentes de las competencias comunicativas**

Los autores que se mencionan a continuación demuestran una mayor consolidación de la conceptualización de las competencias comunicativas, al pasar de su definición a la identificación y caracterización de sus componentes.

Chávez, (2001, p 45) define las competencias comunicativas como:

“El conjunto de saberes y relaciones que le permite a los hombres la expresión de sus pensamientos, voluntad y necesidades. Estos saberes históricos y culturales se pueden agrupar en tres componentes: el ideativo, el lingüístico y el expresivo, los cuales junto con la competencia psicológica, constituyen lo que se podría llamar la capacidad general de comunicación”.

Para estos autores, el componente ideativo está constituido por el saber acerca del conocimiento de las cosas en el mundo y de las relaciones lógicas que se establecen entre ellas. El componente lingüístico es el conjunto de conocimientos fonológicos, morfológicos, sintácticos, semánticos y pragmáticos, por lo cual se le denomina competencia lingüística y se refleja en las actuaciones lingüísticas. Finalmente, el componente expresivo comprende el conjunto de

saberes socioculturales, plenamente convencionalizados, acerca de las normas para la construcción de textos.

A partir del componente lingüístico y de los conocimientos que se tienen del mundo, como productos de esta última competencia se tiene la producción y comprensión de:

- ❖ Un esquema contextual de la comunicación;
- ❖ Unos esquemas convencionalizados de los diferentes tipos de discursos;
- ❖ Los distintos modos discursivos, como los argumentativos, narrativos y descriptivos;
- ❖ Actos regidos por las normas interactivas y roles.

Chiavenato (2006, p 89) plantea:

Un modelo de competencia comunicativa desarrollado desde una perspectiva de adquisición de segundas lenguas, pero considerado válido para describir el uso de la primera lengua. Según estos autores, la competencia comunicativa está integrada por los siguientes componentes: competencia lingüística, competencia sociolingüística, competencia, competencia discursiva y tecnológica.

**La competencia lingüística:** Incluye el conocimiento de los elementos léxicos y las reglas de la morfología, sintaxis, semántica a nivel de la gramática de la oración, y la fonología. Este componente se centra directamente en el conocimiento y la habilidad requerida para comprender y expresar con exactitud el significado literal de los enunciados. Gracias a esta competencia, los usuarios de la lengua pueden saber si las frases que emplea un interlocutor son correctas o incorrectas.

**La competencia sociolingüística:** Está compuesta por las reglas de uso, cuyo conocimiento es fundamental para interpretar los enunciados en su significado social. Las reglas del uso especifican el modo en que se producen los enunciados y se comprenden de forma apropiada respecto a los componentes de las secuencias comunicativas. Esta competencia permite identificar hasta qué punto se producen y se entienden los enunciados de forma apropiada en distintos contextos sociolingüísticos, dependiendo de factores contextuales como el estatus de los participantes, el propósito de la interacción y las normas o convenciones de la interacción.

**La competencia discursiva:** Se refiere a la selección, secuencia y organización de las palabras, estructuras, frases y enunciados para obtener un texto oral o escrito unificado que incluye

varias subáreas: cohesión, coherencia, estructura genérica y estructura conversacional.

Este modelo sitúa al componente discursivo en una posición en la que la competencia en léxico y la competencia sociolingüística se unen y dan forma al discurso que a su vez se relaciona con cada uno de los otros tres componentes.

Así mismo, el modelo provee una detallada descripción de cada una de las competencias que dan cuenta de la competencia comunicativa: lingüística, sociolingüística, discursiva y tecnológica, por lo que permite comprender la interacción entre el conocimiento que debe poseer y operar un hablante-oyente en las diferentes circunstancias y contextos comunicativos en los que se encuentre.

**Competencia tecnológica:** Está relacionada con las destrezas para saber utilizar e incorporar a la labor profesional, los diferentes instrumentos digitales y tecnológicos para efectivizar el trabajo.

Los planteamientos de estos autores aportan claridad con respecto al estudio de la competencia comunicativa, puesto que la acción comunicativa no se reduce a la simple emisión y recepción de mensajes, lo que circula en la comunicación son significaciones ligadas a formas de vida que entran en juego en cada interacción comunicativa o acto de habla, en donde se reconfiguran los elementos

sociales y culturales del contexto en que se producen tales interacciones.

## **Importancia de las competencias comunicativas**

Las competencias comunicativas nos facultan para exhibir tanto los elementos verbales como los no verbales que requiere la comunicación humana y para dar cuenta de las formas más convenientes de emplearlos, de conformidad con la situación en la que nos encontremos. Por lo tanto, otorga al hablante un conjunto de estrategias y saberes que hacen posible una actuación comunicativa eficaz y apropiada, en contextos socialmente significativos, ya que regula la producción de enunciados adecuadamente encaminados hacia la consecución de sus metas, así como las interpretaciones de los enunciados de los demás. Dolan (2008, p 89)

La secretaria, entonces por medio de la competencia comunicativa no sólo se apropia de su código lingüístico, sino también de un conocimiento cultural y social que hace posible el uso y la interpretación de las formas del lenguaje a las que está expuesto en sus actividades conversacionales.

Reconoce de este modo qué debe decir y a quién lo dice, cuándo hablar o limitarse a guardar silencio, cómo dirigirse a personas que

ocupan roles o estatus diferentes o cómo encontrar la manera apropiada para decir todo cuanto merece ser dicho.

En resumen, aprende a jugar el juego del lenguaje» es decir, aprende activamente cómo se halaga, cómo ofrecer disculpas, cómo mostrar calma, a describir un objeto, a dar y recibir órdenes, a narrar sucesos, a argumentar, a formular hipótesis, con idéntica destreza como aprendió a comer, caminar o dormir.

### Técnicas comunicativas

| Técnica                                 | Procedimiento  | Ejemplo  |
|---|--|--|
| TÉCNICA DE LA IRONÍA ASERTIVA           | Responde positivamente a la crítica hostil.  | Ante una crítica como «eres un histérico» se responde: «Gracias».  |
| TÉCNICA DEL QUEBRANTAMIENTO DEL PROCESO | Consiste en responder a la crítica que intenta provocarnos con una sola palabra o con frases lacónicas.  | «Sí...»; «No...»; «Quizá...».  |
| TÉCNICA DE IGNORAR                      | Se ignora a razón por la que su interlocutor parece estar tan enfadado y se aplaza la discusión hasta que este se haya calmado.                                    | «Veo que estás muy trastornado y enojado, así que ya discutiremos esto luego».                                     |
| TÉCNICA PARA PROCESAR EL CAMBIO         | Consiste en desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre nuestro interlocutor y nosotros mismos, dejando aparte el tema de la misma. | «Nos estamos saliendo de la cuestión...»; «Nos vamos a desviar el tema y acabaremos hablando de cosas pasadas...». |
| TÉCNICA DEL APLAZAMIENTO ASERTIVO       | Se aplaza la repuesta a la afirmación crítica hasta que se sienta más tranquilo.   | «No quiero hablar de eso ahora...».  |

Fuente: Chiavenato

Existen muchas técnicas para comunicarse de acuerdo a la profesión que se desempeña, pero también de acuerdo a los diferentes autores que la proponen; en la actualidad, estudiosos del lenguaje como Chomsky señala que ya no hay técnicas si no competencias comunicacionales; sin embargo Chiavenato, manifiesta lo contrario, precisamente el esquema anterior argumenta las técnicas que las secretarías utilizan en la comunicación.

## **LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Definición**

Para Colunga, (2005) “Es una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar

el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Dolan (2008, p, 81), señala en cambio que “Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas”.

Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

## **Estilos básicos de relación interpersonal**

Según García (2006) establece algunos estilos.

Se definen diferentes estilos de relación para clasificar de alguna manera las tendencias en las relaciones interpersonales. Aquí se plantea algunos prototipos.

Algunos estilos de relación son más adecuados que otros. El más aceptable es el estilo asertivo. En las secretarías no es solo mejor, es muy conveniente.

Se describen los siguientes estilos de relación:

- ❖ Estilo agresivo.
- ❖ Estilo manipulador.
- ❖ Estilo pasivo.
- ❖ Estilo asertivo.

El asertivo es la secretaria que defiende los intereses de la institución, muestra los sentimientos y pensamientos de forma clara, además:

- ❖ Respetar los derechos de los demás.
- ❖ Aceptar los sentimientos y pensamientos de los demás.
- ❖ Manifestar la discrepancia.
- ❖ Pedir explicaciones al no entender.
- ❖ Saber decir que no.

Es decir el asertivo explica su opinión, oye el criterio de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimientos de los demás y los respeta.

El agresivo no explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede. No toma en cuenta ni respeta las ideas. A menudo

toma decisiones sin consultar. Tanto unos como otros manifiestan con claridad sus preferencias.

En otro grupo están los que no saben decir que no, los que no saben manifestar desconformidad, los que no saben manifestar sus pensamientos, sentimientos y prioridades con claridad. González (2003:56) hace la siguiente descripción:

El pasivo aparentemente acepta la opinión de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse, y utiliza a menudo expresiones de sumisión y autoculpabilización.

A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados.

La característica del manipulador es la ambigüedad. No sabe decir que no y no muestra su desconformidad (por lo menos de forma clara). Por conseguir lo que se propone disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos divaga antes de entrar en materia. Utiliza la adulación y los halagos para dominar al contrario. Se contradice sin parar. Habla mucho y a menudo, confunde a los demás y los lleva por donde quiere. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación.

En esta tesis hay que afirmar que la relación interpersonal de la secretaria, el más adecuado es el estilo asertivo. Es capaz de enfrentarse con éxito a cualquier estilo de relación.

Entre las habilidades relacionales que interesa que desarrolle el profesional cabe destacar:

- ❖ Autenticidad.
- ❖ Comunicación eficaz.
- ❖ Saber escuchar.
- ❖ Capacidad de empatizar.
- ❖ Aceptación incondicional.

La secretaria asertiva tiene parte de esas habilidades desarrolladas. Es auténtica pues manifiesta lo que piensa y lo que siente. Puesto que respeta ideas y sentimientos de los demás, sabe escuchar, y le resulta más fácil empatizar y aceptar incondicionalmente a los demás. Ya que explica su punto de vista, y muestra claramente sus preferencias, y comunica de forma eficaz.

## **Comunicación en las relaciones interpersonales**

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias, valores, transmitir sentimientos,

actitudes y conocernos mejor. Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas. Hernández (2006, p 62)

Una secretaria competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquella que cuenta con recursos personales, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte del tiempo se lo compromete en la comunicación interpersonal, la mayoría de las necesidades la satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permiten dicha satisfacción, dependen mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarse de manera efectiva.

## **DIFERENTES FORMAS DE COMUNICACIÓN:**

### **COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL**

#### **Comunicación no verbal**

Es la que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica

por lo que no pueden ser analizadas. Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen, luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos los sistemas simbólicos como además las señales, las banderas y otros medios técnicos visuales. Machado (2003, p, 45)

Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres y mujeres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal.

En la vida cotidiana, constantemente se está enviando mensajes no verbales a otras personas (muecas, posturas del cuerpo), que pueden ser mucho más importantes de lo que las personas crean.

La comunicación corporal, antes que lenguaje en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema de comunicación, y el vehículo para muchas transacciones humanas fundamentales que el discurso solo no puede comunicar.

## **Comunicación verbal**

Es una de las formas más importantes para relacionarnos y establecer contacto con otras personas; se da de forma oral y por escrito. Méndez (2002, p. 97) Quiere decir que este sistema de comunicación se lo hace a través de las palabras, de un idioma y

ciertos códigos socialmente aceptados. En el caso de las secretarias lo realizan con técnicas y terminología propia del servicio que brindan.

## **Dificultades para comunicarse y relacionarse**

Hablar de manera clara y sencilla. Ver a los ojos de la otra persona y demostrarle que se quiere la comunicación con ella. Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, lo que decimos con palabras. Escuchar con todos nuestros sentidos. No juzgar ni afectar la comunicación de otros, mediante la burla o la ridiculización. No tratar de demostrar lo que no se es o no se sabe. Orihuela (2003, p. 51)

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en la vida, no siempre se da de manera fácil. A veces las secretarias al comunicarse con personas con las que se tiene diferencias (de edad, sexo, educación) pueden pensar que no entienden, eso puede desanimar y hacer sentir incomprendidos a los usuarios.

Hay que considerar que a mejor comunicación de las secretarias mejor será la relación con los usuarios. Lo primero en la comunicación es atreverse a hablar con los demás, perder el miedo a expresar los sentimientos, experiencias, sensaciones; para eso, se necesita ordenar las ideas, de manera que sepan qué van a decir y cómo se desea hacerlo. Es importante que cuando escuchen, las secretarias, lo escuchen todo, con atención y hasta el final.

## **CAPÍTULO II**

### **EL DESEMPEÑO LABORAL**

#### **Definición de desempeño**

Se define como desempeño a aquellas “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. Franklin (2006: 23)

El desempeño tiene que ver con la forma en que actúa la secretaria para resolver los problemas y necesidades de la institución donde labora; con eficacia y eficiencia que pone en los diferentes trámites permanentes.

#### **El Desempeño laboral y sus características**

- ❖ “Emerge y se modifica en la misma medida que cambia el escenario y sus exigencias.
- ❖ Coexiste con las competencias, pero facilita su re significación y reacomodo personal.

- ❖ Se constituye en una expresión personal, en tanto que cualifica a la competencia.
- ❖ En su relación con la idoneidad profesional es consustancial a la competencia.
- ❖ Tiene un carácter totalizador al integrar de forma dialéctica los elementos que caracterizan la competencia o conjunto de estas.
- ❖ Es demostrable en la acción concreta en la actividad profesional contextual.
- ❖ Se manifiesta en sí mismo el grado de transferibilidad y flexibilidad de las competencias y los recursos personal lógicos del profesional.
- ❖ Adquiere su relevancia en la relación dialéctica entre la polivalencia, la flexibilidad y la integralidad de la actuación del sujeto.”

## **Competencias Laborales Generales (CLG)**

### Las Competencias Laborales Generales (CLG)

Son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el

sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. García (2006, p, 67)

Con ellas, una secretaria actúa asertivamente, sabe trabajar en equipo, tiene sentido ético, maneja de forma acertada los recursos, puede solucionar problemas y aprender de las experiencias de los otros. Asimismo adquiere las bases para crear, liderar y sostener actividades ejecutivas cuando es necesario.

Vistas así, las competencias laborales generales se constituyen en recursos permanentes que las secretarias no sólo pueden utilizar en su vida laboral, sino que les permiten desempeñarse de manera adecuada en diferentes espacios y, lo que es muy importante, seguir aprendiendo.

## **Clases de Competencias Laborales Generales que debe desarrollar una Secretaria**

De acuerdo con Ghiseli (2005, p, 59), son las siguientes

### **Personales**

- ❖ Orientación ética
- ❖ Dominio personal
- ❖ Inteligencia emocional

- ❖ Adaptación al cambio

Se refieren a los comportamientos y actitudes esperados en los ambientes productivos, como la orientación ética, dominio personal, inteligencia emocional y adaptación al cambio.

## **Intelectuales**

- ❖ Toma de decisiones
- ❖ Creatividad
- ❖ Solución de problemas
- ❖ Atención
- ❖ Memoria
- ❖ Concentración

Comprenden aquellos procesos de pensamiento que la secretaria debe usar con un fin determinado, como toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, atención, memoria y concentración.

## **Comunicación**

- ❖ Interpersonales
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Liderazgo
- ❖ Manejo de conflictos

- ❖ Capacidad de adaptación
- ❖ Pro actividad

Son necesarias para adaptarse a los ambientes laborales y para saber interactuar coordinadamente con otros, como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de conflictos, capacidad de adaptación y pro actividad.

## **Tecnologías**

- ❖ Identificar, transformar,
- ❖ Innovar procedimientos
- ❖ Usar herramientas informáticas
- ❖ Crear, adaptar, apropiar,
- ❖ Manejar, transferir tecnologías
- ❖ Elaborar modelos tecnológicos

Se refieren a la habilidad para aprender de las experiencias de los otros y para aplicar el pensamiento estratégico en diferentes situaciones de la empresa, como la gestión de la información, orientación al servicio, referenciación, competitiva, gestión y manejo de recursos y responsabilidad ambiental.

## **Desempeño laboral y su importancia:**

“Muchas empresas creen que para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor Currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán. Esto no es cierto. Es fundamental hacer una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados”. (Robbins 2004).

“Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. Además, permite a las compañías identificar las debilidades de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, que apunten a temas específicos, como los denominados In-Company”.(Robbins 2004).

“Evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. Esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un nuevo integrante, ya que al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización” (Robbins 2004).

“Otro punto a favor de medir los desempeños es que ayuda a transparentar las compensaciones otorgadas para que sean acorde a las metas logradas”. (Robbins 2004).

### **Desempeño laboral factores:**

El rendimiento de una persona en su trabajo depende de muchísimos factores que se pueden agrupar en tres grandes niveles que van desde lo más personal y subjetivo, hasta lo más objetivo y organizacional.

### **La disposición al trabajo**

Se refiere básicamente a la actitud de la persona ante sus obligaciones, es decir, el grado de implicación, motivación y predisposición con la cual la persona encara su trabajo, independientemente de las circunstancias en que éste se desarrolle. Ante una misma circunstancia externa, dos personas pueden demostrar actitudes distintas que a su vez generan resultados diferentes.

### **La capacidad de trabajo**

Aquí entran en juego las habilidades, competencias y conocimientos que tiene la persona para realizar adecuadamente sus obligaciones. A un artista de artes gráficas no se le puede pedir que construya un edificio, pues incluso con la mejor actitud posible por su

parte le faltarán conocimientos técnicos. Lo anterior es evidente, pero no lo es tanto que hoy en día no solo se requieren capacidades técnicas, sino también capacidades organizativas (que aseguren la mejor auto-gestión de la carga de trabajo), así como habilidades emocionales (importantes para que las personas puedan relacionarse de manera adecuada con el equipo bajo su cargo, con sus compañeros o superiores).

## **Recursos de trabajo**

Bajo este último nivel, se agrupan todos los recursos que la empresa pone a disposición de las trabajadoras para que éste cumpla sus obligaciones. Implica tanto a los recursos materiales (económicos, tecnológicos y de soporte) como inmateriales (sensación de apoyo, conocimiento y estilo de liderazgo). Si los recursos no están disponibles, el desempeño de los trabajadores se limita a pesar de la buena actitud y las capacidades disponibles.

## **Beneficios**

La evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global de la secretaria. La mayor parte de las ellas, procuran obtener retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo y los jefes que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

El departamento de gestión del talento humano desarrolla evaluaciones del desempeño para las secretarías de todos los departamentos, aunque puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesita uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados válidos, confiables y utilizables.

Entre los beneficios específicos que proporciona la evaluación del desempeño se tiene a los siguientes:

### **Para la jefatura:**

- ❖ Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base, las variables y los factores escogidos, por medio de un sistema válido, confiable y objetivo.
- ❖ Identifica y detecta las necesidades de capacitación de su personal.
- ❖ Le permite proponer medidas y disposición para mejorar el rendimiento del personal.
- ❖ Permite la comunicación con los subalternos para hacer que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño.

### **Para los subordinados:**

- ❖ Conocer los aspectos del comportamiento y del desempeño que la empresa valora más en los trabajadores.

❖ Conocer cuáles son las expectativas de su jefatura acerca de su desempeño, fortalezas y debilidades.

❖ Conocer las medidas correctivas del jefe con el fin de mejorar su desempeño.

## **VENTAJAS Y DESVENTAJAS**

### **Desventajas**

Si el compañero de trabajo entrega críticas positivas o negativas sin evidencia debido a una amistad o falta de ella, no ayudarán a evaluar con precisión al empleado. Elige a compañeros que tienen un desempeño por encima del promedio y continuamente producen un trabajo profesional. Además, si los evaluadores no están entrenados de cómo informar sobre el desempeño, tales como usar medidas objetivo y ejemplos documentados, el sistema de retroalimentación no funcionará.

Además, si se reportan opiniones sin una gran cantidad de hechos, entonces puede sufrir el ánimo del empleado siendo revisado y la expectativas de rendimiento no serán claras. Por lo tanto, el desarrollo del empleado no mejorará.

## **Ventajas**

Cuando una secretaria escucha la retroalimentación dada por una variedad de compañeros/as de trabajos imparciales y supervisores, es difícil refutar las áreas que señalan para mejorar. Por ejemplo, si el empleado debe realizar un servicio a clientes fuera de la organización o a otros empleados, entonces quien no está realizando adecuadamente el trabajo recibirá retroalimentación negativa por ambos tipos de clientes.

Esto te ayudará a escribir un plan de mejora de rendimiento y, una vez que la secretaria esté trabajando satisfactoriamente, puede conducir a un aumento de las ganancias debido al mejor servicio al cliente.

## **Clave**

El éxito de una empresa depende mucho del desempeño y bienestar de las secretarias. Si las secretarias están a gusto, su rendimiento será mejor, y aumentará la productividad.

Para garantizar un buen desempeño laboral es importante que las secretarias tengan claras sus funciones, procedimientos a seguir, funciones y objetivos a cumplir.

La motivación que cada quien tenga en el lugar de trabajo será fundamental para obtener los resultados esperados. Expertos recomiendan varias técnicas para mejorar el desempeño, como puede ser recompensar los logros obtenidos, fomentar un buen clima en la oficina y hasta delegar mayor responsabilidad.

### **Consejos para fomentar el buen desempeño laboral:**

**Buen ambiente de trabajo:** Sentirse cómodo en la oficina ofrece a las secretarias mayores posibilidades para desempeñar correctamente sus tareas. Para lograrlo, es importante que las secretarias sean seleccionadas según sus habilidades para el puesto que tenga los conocimientos, destrezas y experiencia suficientes, y que además esté motivada.

**Establecer objetivos:** Trabajar por objetivos es una buena técnica para motivar a las secretarias, pues su consecución hará que se sientan satisfechas. Deben ser objetivos viables, medibles y que ofrezcan un desafío.

**Formación:** El desarrollo profesional constante de las secretarias hará que se sientan motivadas. Fomentar los cursos de formación en la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleado que se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su autoestima y su satisfacción laboral.

**Participación:** Hacer partícipe a las secretarias en la toma de decisiones hará que haga suyo el producto final. Si se democratiza la planificación de tareas, aunque sean sencillas, el trabajador se sentirá más en confianza, y también se encuentra que forma parte de la empresa.

**Reconocimiento:** Entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento del trabajo por parte del jefe. Al reconocer que se está haciendo un buen trabajo o mostrar satisfacción por lo logrado, hará que el empleado se sienta valorado, útil y reforzará su autoestima.

## **CAPÍTULO III**

### **NATURALEZA DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Dentro del contexto geográfico del cantón Portoviejo, se encuentran estratégicamente establecidas gran número de instituciones públicas, las mismas que desempeñan diversidad de actividades económicas, turísticas, comerciales y de salud, distinguiéndose y diferenciándose del sector privado, precisamente por los movimientos y acciones que cada sector desempeña dentro de la economía de la ciudad y por ende del país.

Las instituciones del sector público dependen exclusivamente del Estado y por lo tanto de la economía nacional; la actividad económica del sector público comprende aquellas actividades que el Estado a través de la administración local y central, y de las empresas que poseen, ejecutan o controlan. El papel y el volumen del sector público dependen en gran medida de lo que en cada momento se considera interés público.

A medida que los tiempos han transcurrido, las actividades del sector público se fueron fortaleciendo gracias a que muchos países fomentaron su crecimiento, la sombra de un deterioro del sector privado y a la flexibilidad de las políticas del estado. Sin embargo, esta tendencia no se mantuvo siempre y el sector privado comenzó a tener

un incremento empresarial debido a que después de la década de los 80, se favoreció la privatización de las instituciones y empresas públicas.

Entre las Instituciones públicas del cantón Portoviejo se encuentran siguientes: Universidad Técnica de Manabí, IESS, GADP, MAGAP Consejo Provincial de Manabí, Contraloría General del Estado, Gobernación, Superintendencia de Bancos, Casa de la Cultura y CNEL.

## **Relación de las competencias comunicativas y el desempeño laboral de las secretarias**

Como ya se ha argumentado suficiente, el significado de competencias comunicativas y el desempeño laboral de las se

La secretaria competente tiene capacidades y habilidades para ponerlas a disposición de un desempeño eficaz porque:

- ❖ Reflexiona acerca de su ejecución.
- ❖ Tiene una visión de sus propias habilidades pero también de sus limitaciones.
- ❖ Sabe que mecanismos debe implementar
- ❖ Sabe desenvolverse en distintos ambientes

Es decir, la secretaria que ha desarrollado competencias comunicativas tiene la capacidad de comprender, analizar e interpretar los diversos eventos comunicativos de los usuarios: es decir, sabe:

- ❖ Lo que hay que decir
- ❖ Lo que el usuario quiere decir
- ❖ Lo que el destinatario quiere entender

También se ubica en las reglas sociales culturales y psicológicas que le toca actuar, en particular del lenguaje que debe utilizar.

Es perceptiva, es decir puede prevenir la forma de comunicarse.

También la secretaria hace buen uso del lenguaje oral, escrito y no verbal.

La secretaria que aplica las competencias comunicativas en su desempeño laboral se desenvuelve de la siguiente manera:

Haciendo buen uso del lenguaje

Transmitiendo el mensaje de manera precisa, clara y completa.

Tiene la capacidad de escuchar a los otros y respetar las opiniones aunque no las puede compartir.

En definitiva la secretaria con competencias comunicativas tiene tres condiciones: saber – saber hacer y saber actuar.

## **Análisis de los resultados**

Al realizar un análisis de los resultados obtenidos, se puede establecer que las secretarias que laboran en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.

Una tercera parte de las secretarias aplican competencias comunicativas en el desarrollo de actividades, siendo las más utilizadas las lingüísticas, la cual permite un intercambio de información.

Sobre las técnicas para promover un excelente proceso comunicativo, la ironía asertiva y la escucha activa son las más utilizadas, lo cual permite que la comunicación con el interlocutor sea eficiente. En cuando a los factores que inciden en el buen desempeño profesional se identificó la capacitación permanente y la buena remuneración como elementos sustanciales para que las secretarias desempeñen sus funciones de manera eficiente y efectiva.

En la utilización de los tipos de lenguajes, se estableció que el más usado es la cordialidad, habiendo una relación directa entre desempeño laboral y competencias comunicativas, lo cual ha dado como resultado un buen servicio, efectivizándose los procesos de comunicación de manera adecuada, debido a las habilidades comunicativas que aplican en su trabajo.

En conclusión existe un bajo porcentaje de secretarias que no aplican bien las competencias comunicativas tanto en el proceso de la comunicación como en el desempeño laboral; siendo la competencia más utilizada la lingüística; entre las técnicas mayormente utilizadas es la escucha activa y la ironía asertiva. No obstante los usuarios se sienten satisfechos con la atención que brindan las secretarias, el trato cordial, amable y explicativo.

## **VI. HIPÓTESIS**

### **General**

- ❖ Las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas inciden en el desempeño laboral de las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.

### **Específicas**

- ❖ El proceso de la comunicación efectiviza las labores secretariales en las instituciones públicas

## **VII. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN**

### **Independiente**

- ❖ Las competencias comunicativas

### **Dependiente**

- ❖ Desempeño laboral

### **Intervinientes**

- ❖ Competencias profesionales
- ❖ Relaciones interpersonales
- ❖ Vocabulario fluido
- ❖ Técnicas comunicativas
- ❖ Formación profesional

## DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

| VARIABLES                         | DEFINICIÓN  | DIMENSIÓN              | INDICADORES  | ÍTEMS   | INSTRUMENTOS          |
|-----------------------------------|---|------------------------|--|---|-----------------------|
| <b>Competencias comunicativas</b> | Conjunto de procesos lingüísticos que permite desarrollar una excelente comunicación. | Capacidad comunicativa | Lingüística<br><br>Discursiva<br><br>Sociolingüística<br><br>Tecnológica | ¿Conoce y aplica competencias comunicativas en el desarrollo de sus actividades?<br><br>De las siguientes competencias ¿Cuál utiliza más para efectivizar el proceso de la comunicación?<br><br>De las siguientes técnicas ¿Cuál utiliza más para promover excelentes procesos comunicativos?<br>¿En la comunicación con el usuario usted utiliza un lenguaje?: | ENCUESTA Y ENTREVISTA |



## **VIII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de diseño metodológico**

El tipo de diseño es el no experimental y su estudio es el investigativo porque permitió conocer las competencias comunicativas utilizadas por las Secretarías Ejecutivas y la incidencia en su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.

### **Metodología**

La metodología que se utilizó en el presente trabajo fue la investigación diagnóstica propositiva.

### **Métodos, técnicas e instrumentos**

**Investigativo:** La aplicación de este método sirvió para insertarnos en la realidad de forma objetiva y clara e investigar sobre las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo. Se emplearon técnicas como: observación y encuesta; así mismo, se utilizó los instrumentos de guías de encuesta.

**Bibliográfico:** A través de este método se recopiló la información necesaria ya adecuada para la elaboración del marco teórico sobre las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.

**Analítico:** Sirvió para hacer un análisis profundo de los resultados obtenidos; se apoyará en la técnica del análisis y como instrumento el diario de campo.

**Estadístico:** este método permitió representar mediante cuadros estadísticos los resultados obtenidos en la investigación. Se utilizaron las técnicas de tabulación, graficación y el análisis, como instrumentos, los gráficos.

## **RECURSOS**

### **Humanos**

- ❖ Secretarías que laboran en las entidades públicas de Portoviejo.
- ❖ Directivos.
- ❖ Usuarios.
- ❖ Miembros de la comisión de investigación.
- ❖ Autoras de la tesis.

## **Materiales**

- ❖ Libros.
- ❖ Internet.
- ❖ Folletos.
- ❖ Trabajos de computadora.
- ❖ Material de oficina.
- ❖ Copias.
- ❖ Fichas.
- ❖ Otros.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

Se trabajó con el número de usuarios relacionados con las secretarías y directivos:

48 secretarías tituladas como Licenciadas en Secretariado Ejecutivo;

48 directivos

100 usuarios.

Universidad Técnica de Manabí, IESS, GADP, MAGAP, Consejo Provincial de Manabí, Contraloría General del Estado, Gobernación, Superintendencia de Bancos, Casa de la Cultura y CNEL.

**IX. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E  
INTERPETACIÓN**

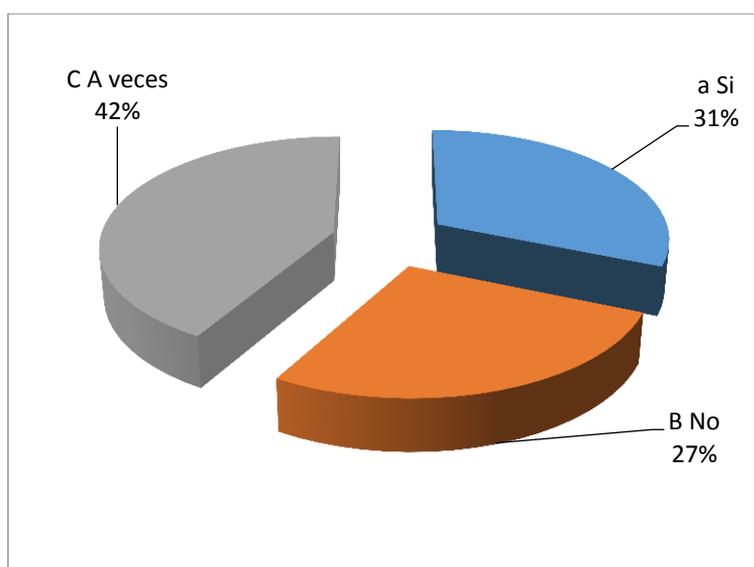
**ENCUESTAS APLICADAS  
A LAS SECRETARIAS  
DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS,  
DIRECTIVOS Y USUARIOS  
DE LA  
CIUDAD DE PORTOVIEJO**

## CUADRO Y GRÁFICO N° 1

### Conoce y aplica competencias comunicativas en el desarrollo de sus actividades

| ALTERNATIVA  | F         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Si           | 15        | 31         |
| No           | 13        | 27         |
| A veces      | 20        | 42         |
| <b>TOTAL</b> | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarías de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta planteada, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 42% manifestó que a veces; el 31% que sí y el 27% que no.

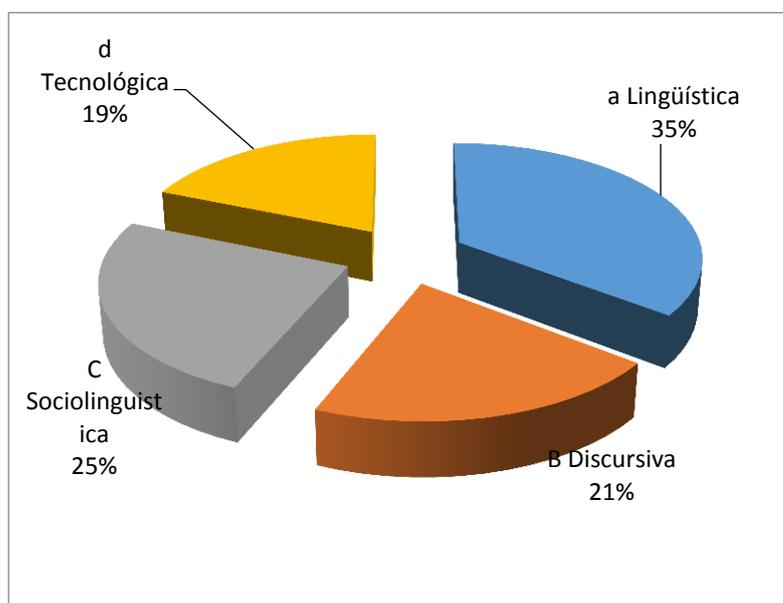
Estos resultados permiten establecer que la gran mayoría de secretarias aunque conocen que son las competencias comunicativas no las aplican correctamente, por lo tanto el proceso comunicativo con los usuarios, jefes y compañeros presenta algunas falencias.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 2

**De las siguientes competencias. ¿Cuál utiliza más para efectivizar el proceso de la comunicación?**

| ALTERNATIVAS     | F         | %          |
|------------------|-----------|------------|
| Lingüística      | 17        | 35         |
| Discursiva       | 10        | 21         |
| Sociolingüística | 12        | 25         |
| Tecnológica      | 9         | 19         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarías de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada: ¿Cuál utiliza más para efectivizar el proceso de la comunicación?; los resultados fueron las

siguientes: el 35% indicó la lingüística, el 25% sociolingüística; el 21% discursiva, finalmente el 19% respondió la tecnológica.

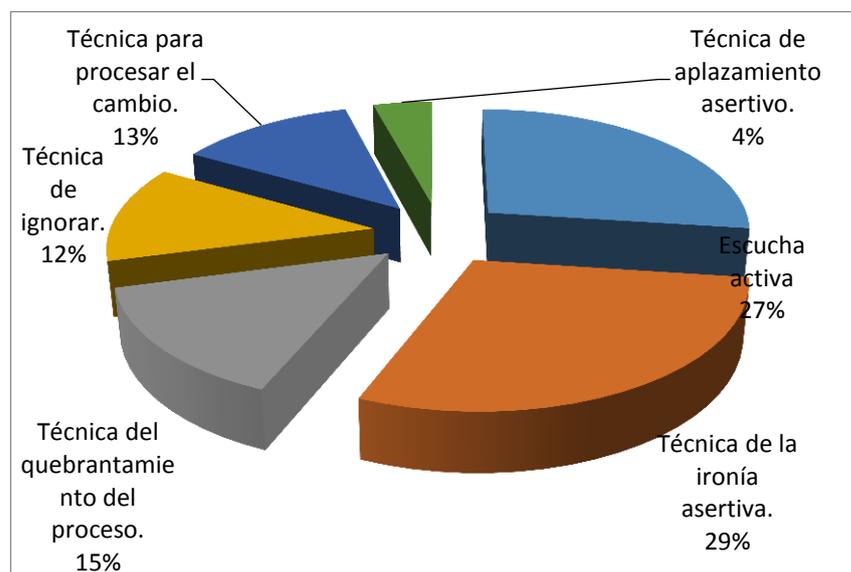
Los resultados permiten determinar que las secretarias, utilizan todas las competencias para efectivizar el proceso de comunicación, destacándose la lingüística, ya que el contacto es directo con el usuario, jefes y demás miembros de la institución.

### CUADRO Y GRÁFICO N° 3

**De las siguientes técnicas cual utiliza más para promover un excelente proceso comunicativo**

| ALTERNATIVA                              | F         | %          |
|--|-----------|------------|
| Escucha activa                           | 13        | 27         |
| Técnica de la ironía asertiva.           | 14        | 29         |
| Técnica del quebrantamiento del proceso. | 7         | 15         |
| Técnica de ignorar.                      | 6         | 12         |
| Técnica para procesar el cambio.         | 6         | 13         |
| Técnica de aplazamiento asertivo.        | 2         | 4          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>48</b> | <b>100</b> |

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarías de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre la pregunta planteada: el 29% contestó la ironía asertiva, el 27% manifestó la escucha activa; el 15% expresó técnica de

quebrantamiento del proceso; el 13% técnica para procesar el cambio; el 12% técnica de ignorar y el 4% técnica de aplazamiento asertivo.

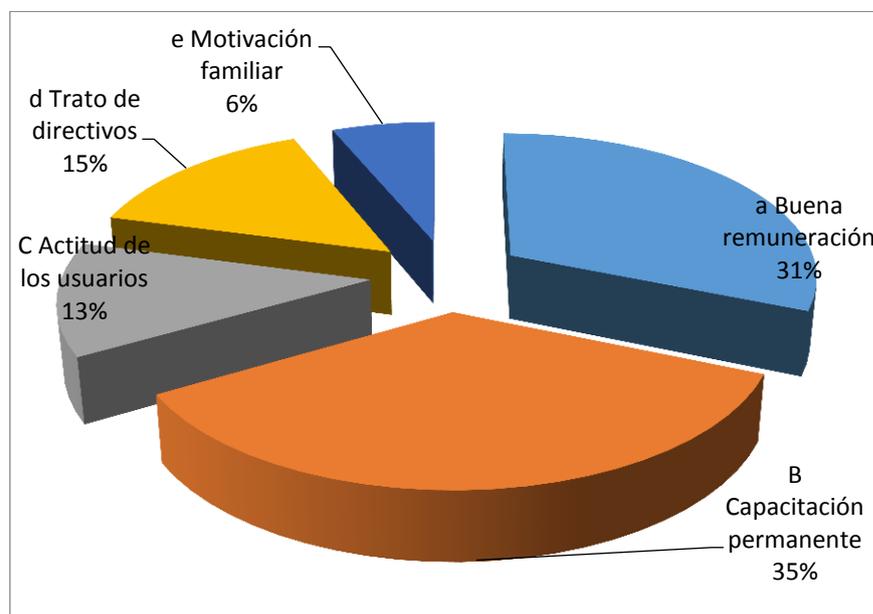
Los resultados evidencian que las secretarias aplican diferentes técnicas de comunicación, destacándose la técnica de la ironía asertiva y la escucha activa, como las de mayor aplicación, porque permiten que la comunicación con el interlocutor sea eficiente.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 4

**Cuáles son los factores que incide en su buen desempeño profesional**

| <b>ALTERANTIVA</b>      | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|-------------------------|-----------|------------|
| Buena remuneración      | 15        | 31         |
| Capacitación permanente | 17        | 35         |
| Actitud de los usuarios | 6         | 13         |
| Trato de directivos     | 7         | 15         |
| Motivación familiar     | 3         | 6          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarías de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En torno a los factores que incide en el buen desempeño profesional; las Secretarías; el 35% contestó la capacitación

permanente; el 31% señaló que la buena remuneración; el 15% manifestó trato de directivos; el 13% señaló la actitud de los usuarios, finalmente el 6% expresó la motivación familiar.

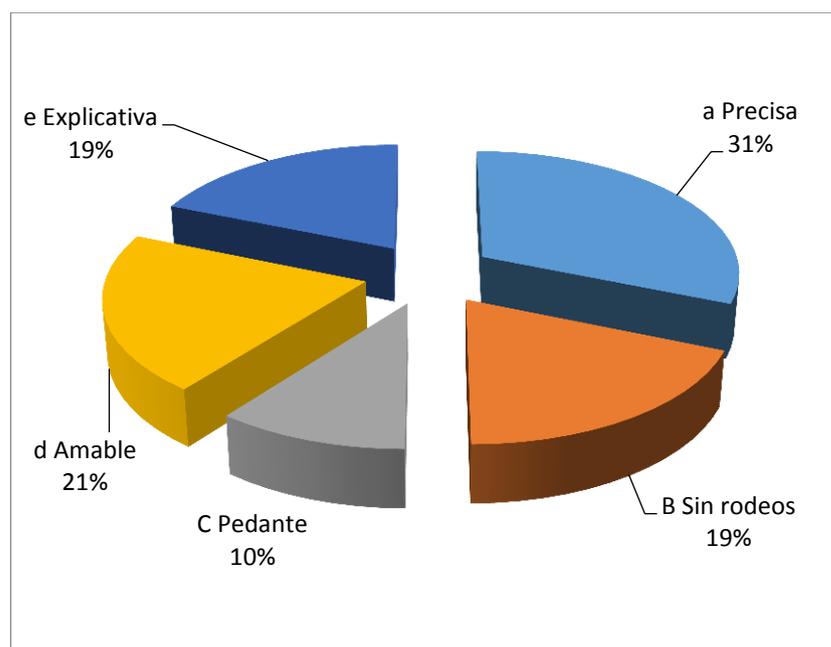
Se demuestra que existen muchos factores que influyen en el desempeño laboral, destacándose la capacitación permanente y la buena remuneración como los componentes más trascendentes que intervienen para que las secretarias se desempeñen de manera eficiente.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 5

**En la comunicación con el usuario usted utiliza un lenguaje**

| ALTERNATIVA         | F         | %          |
|---------------------|-----------|------------|
| Cordial             | 15        | 31         |
| Más o menos cordial | 9         | 19         |
| Poco cordial        | 5         | 10         |
| Amable              | 10        | 21         |
| Explicativa         | 9         | 19         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarías de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta planteada: En la comunicación con el usuario usted utiliza un lenguaje; las secretarías respondieron de la siguiente manera; el 31% contestó que es cordial; el 21% opinó que es amable; el

19% manifestó más o menos cordial; el 19% expresó explicativa y el 10% señaló poco cordial.

De los resultados, las secretarias utilizan en su mayoría un lenguaje cordial y amable lo que facilita una excelente comunicación con los usuarios.

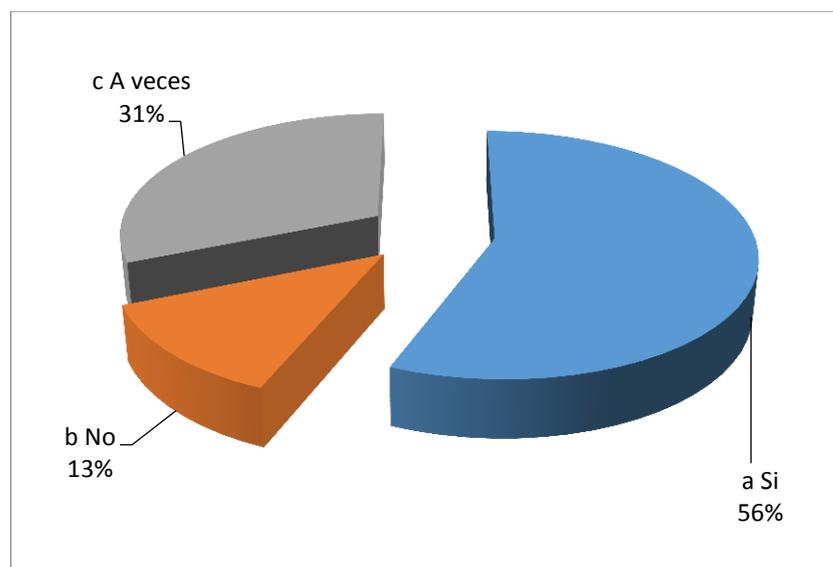
**ENCUESTA APLICADA**  
**A LOS DIRECTIVOS**  
**DE LAS**  
**INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
**DE LA**  
**CIUDAD DE PORTOVIEJO**

## CUADRO Y GRÁFICO N°1

**Conoce usted si su secretaria aplica competencias comunicativas en el proceso de la comunicación con el público interno y externo.**

| ALTERNATIVA  | F         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Si           | 27        | 56         |
| No           | 6         | 13         |
| A veces      | 15        | 31         |
| <b>TOTAL</b> | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Directivos de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la interrogante el 56% de los directivos indicó que las secretarías si aplican las competencias comunicativas en el proceso de la comunicación que mantienen con los usuarios como con los

compañeros de trabajo por lo tanto su desempeño es muy bueno y la atención es efectiva, el 31% respondió que a veces, ya que estas aunque conocen las técnicas no las aplican correctamente y solo el 13% determino que no por cuanto no las conocen.

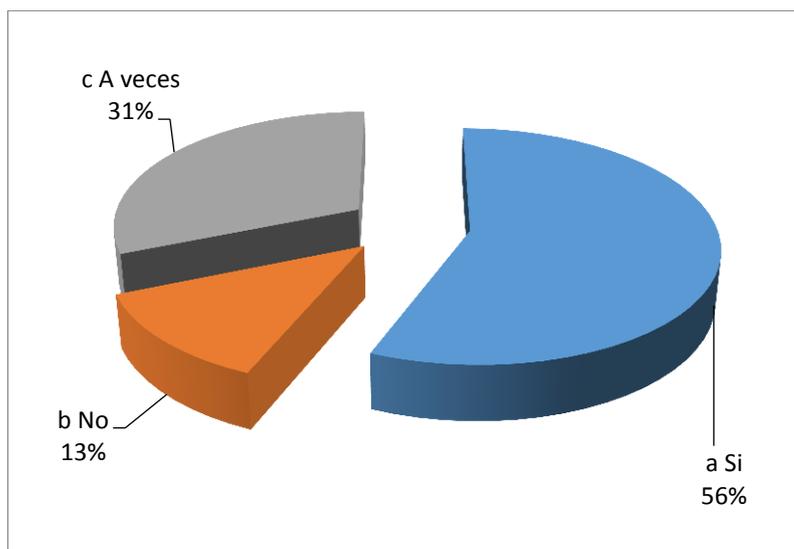
Estos resultados permiten establecer que las secretarias de las Instituciones Públicas desarrollan un efectivo proceso comunicativo.

## CUADRO Y GRÁFICO N°2

**Cree usted que el desempeño laboral eficiente de las secretarias se debe a la aplicación de las competencias comunicacionales?**

| ALTERNATIVA  | F         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Si           | 27        | 56         |
| No           | 6         | 13         |
| A veces      | 15        | 31         |
| <b>TOTAL</b> | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Directivos de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta planteada los directivos respondieron de la siguiente manera: el 56% señaló que sí; el 31% afirmó a veces; finalmente el 13% manifestó no.

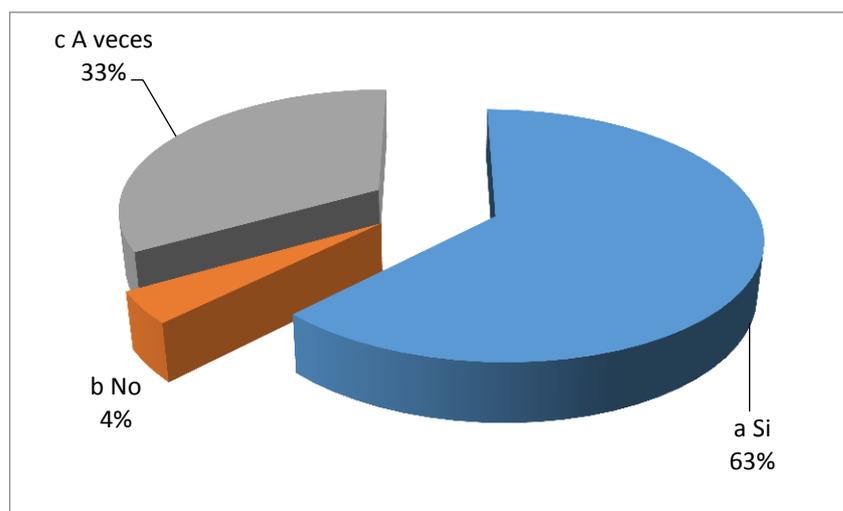
En relación a los resultados, la mayoría de los directivos de las Instituciones de Portoviejo, afirman que el desempeño laboral eficiente de las secretarias se debe a la aplicación de las competencias comunicacionales por lo tanto el prestigio institucional también se fortalece.

### CUADRO Y GRÁFICO N°3

#### La aplicación de las competencias comunicativas efectivizan las labores de las secretarias.

| ALTERNATIVA  | F         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Si           | 30        | 63         |
| No           | 2         | 4          |
| A veces      | 16        | 33         |
| <b>TOTAL</b> | <b>48</b> | <b>100</b> |

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Directivos de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

#### ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN

Respecto a la aplicación de las competencias comunicativas, el 63% de los directivos contestaron que sí; el 33% indicó que a veces y el 4% manifestó que no.

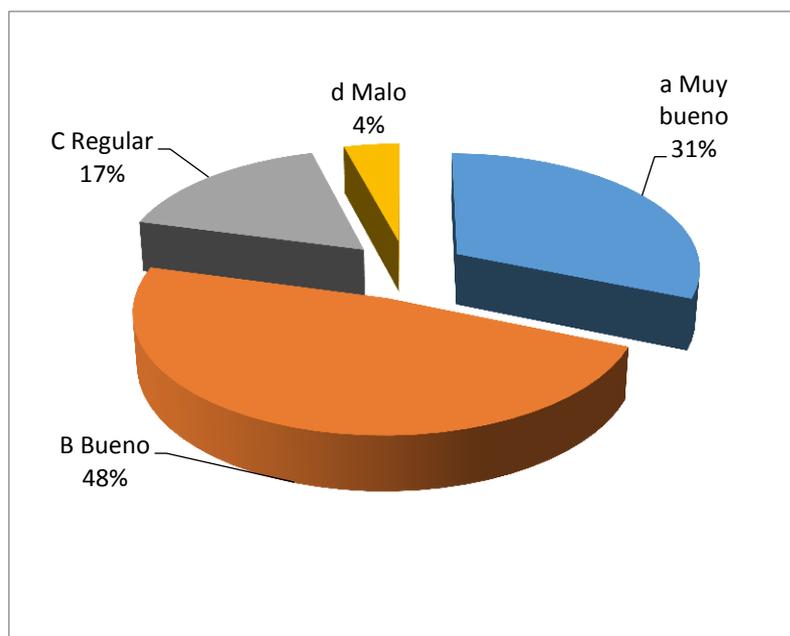
En concordancia con los resultados, la mayoría de los directivos afirman que la aplicación de las competencias comunicativas si efectivizan las labores de las secretarias.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 4

**La calidad del servicio brindado por la secretaria es**

| ALTERNATIVA  | F         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Muy bueno    | 15        | 31         |
| Bueno        | 23        | 48         |
| Regular      | 8         | 17         |
| Malo         | 2         | 4          |
| <b>TOTAL</b> | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Directivos de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre la calidad de servicio de las secretarías, los directivos tienen las siguientes opiniones: el 48% contestó que es bueno; el 31%

manifestó que es muy bueno; el 17% calificó como regular y el 4% indicó que es malo.

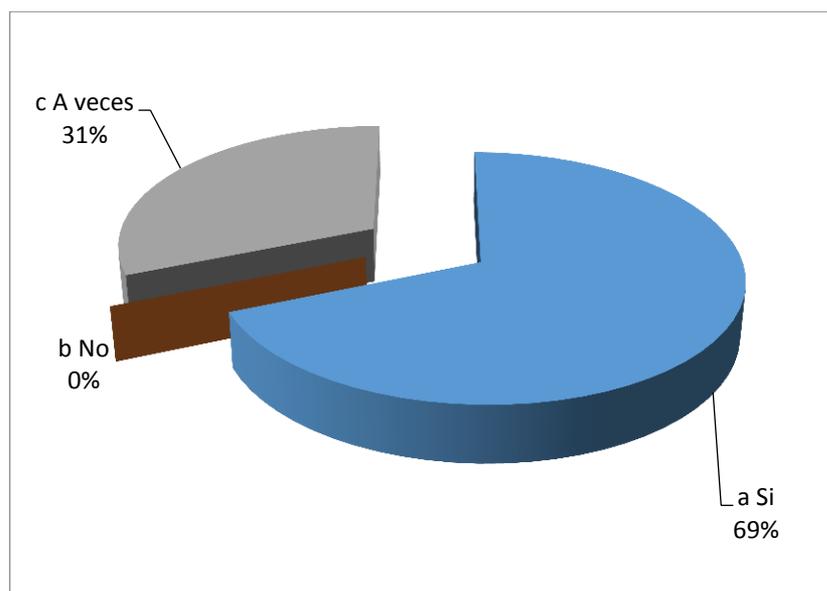
En correspondencia con los resultados la mayoría de los directivos de las Instituciones de Portoviejo, determinan que la calidad de servicio brindado por las secretarias esta entre bueno y muy bueno, por lo que el servicio es eficiente.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 5

**Cree usted que la aplicación de las técnicas de comunicación efectivizan los procesos de comunicación.**

| ALTERNATIVA  | F         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Si           | 33        | 69         |
| No           | 0         | 0          |
| A veces      | 15        | 31         |
| <b>TOTAL</b> | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Directivos de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada, los directivos dieron las siguientes respuestas: el 69% contestó que sí; el 31% manifestó que a veces.

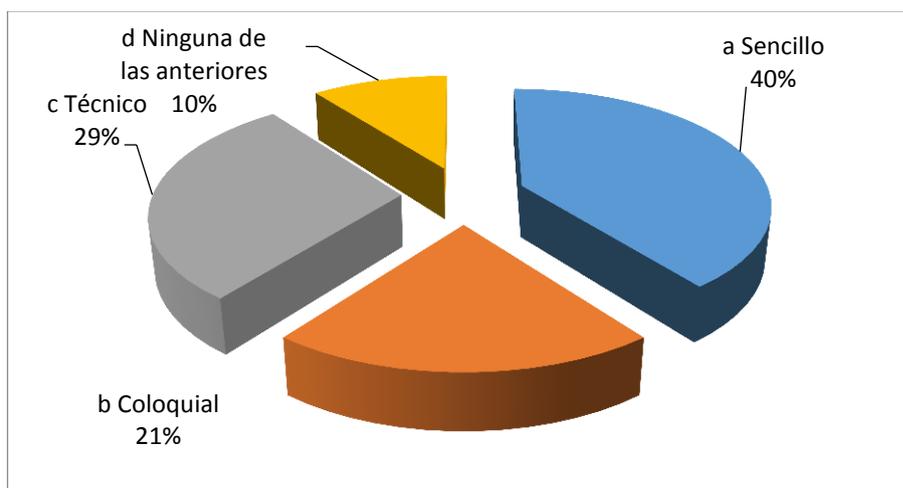
Los resultados permite aseverar que la mayoría de los directivos que laboran en las diferentes Instituciones de la ciudad de Portoviejo consideran que la aplicación de las técnicas de comunicación si efectivizan los procesos de comunicación porque el mensaje es directo y así el usuario se siente satisfecho con el mismo.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 6

**En la comunicación con el usuario, el lenguaje utilizado por las secretarias es:**

| <b>ALTERNATIVA</b>        | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|---------------------------|-----------|------------|
| Sencillo                  | 19        | 40         |
| Coloquial                 | 10        | 21         |
| Técnico                   | 14        | 29         |
| Ninguna de las anteriores | 5         | 10         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>48</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Directivos de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que tiene que ver con la presente interrogante; el 40% de los directivos manifestó que es sencillo; el 29% señaló el técnico; el 21% opinó que es coloquial; finalmente el 10% expresó todas las anteriores.

Se establece, según los directivos, que en la comunicación con el usuario, el lenguaje más utilizado por las secretarías preferentemente es el sencillo y técnico.

**ENCUESTA APLICADA**

**A LOS**

**USUARIOS**

**DE LAS**

**INSTITUCIONES PÚBLICAS**

**DE LA**

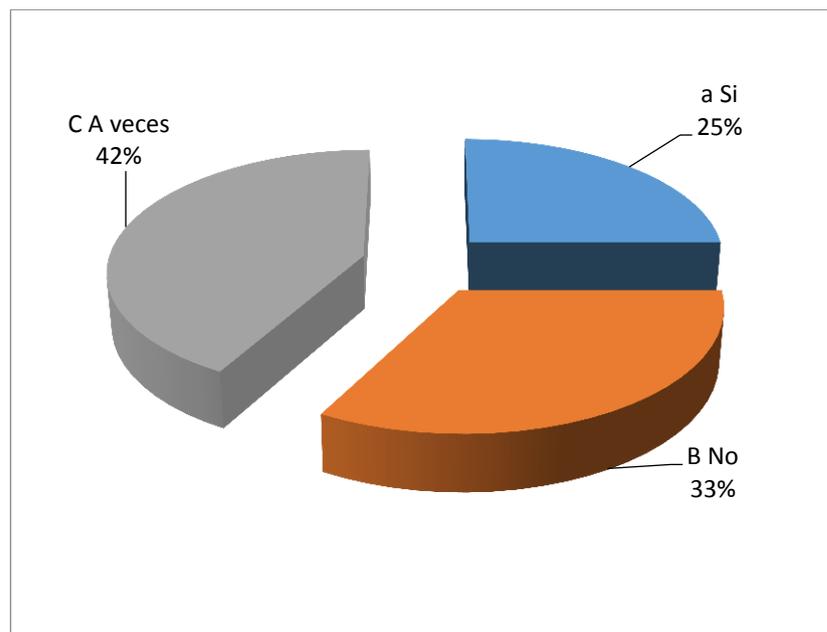
**CIUDAD DE PORTOVIEJO**

## CUADRO Y GRAFICO No. 1

**Aplica la secretaria competencias comunicativas cuando lo atiende o proporciona un servicio.**

| ALTERNATIVA  | F          | %          |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 25         | 25         |
| No           | 33         | 33         |
| A veces      | 42         | 42         |
| <b>TOTAL</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Usuarios de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante planteada el 42% de los usuarios de las Instituciones Públicas respondió que A veces, el 33% que No y solo el 25% que Sí.

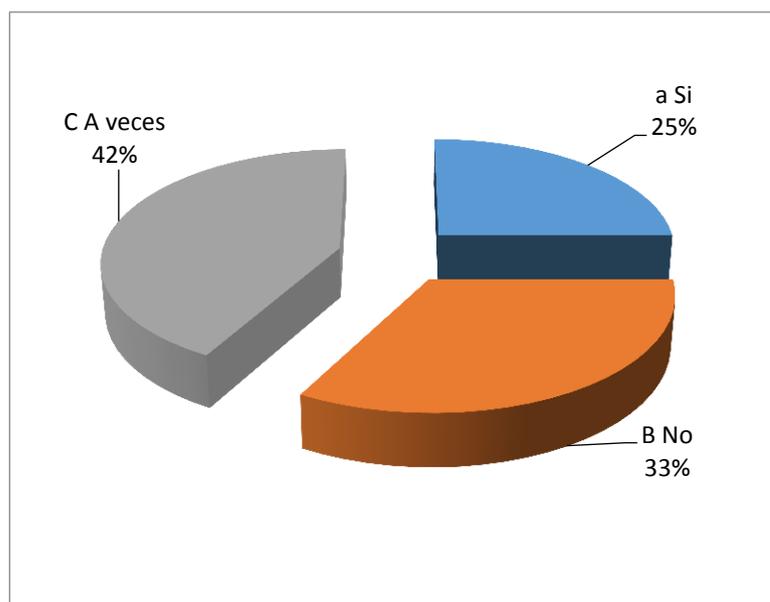
Estos resultados permiten determinar que las secretarias aplican muy poco competencias comunicativas por lo tanto el proceso de la comunicación presenta falencias.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 2

**Usted cree que las secretarias de las instituciones de Portoviejo, utilizan habilidades comunicativas en su trabajo?**

| ALTERNATIVA  | F          | %          |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 25         | 25         |
| No           | 33         | 33         |
| A veces      | 42         | 42         |
| <b>TOTAL</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Usuarios de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En torno a la pregunta planteada, las respuestas de los usuarios fueron las siguientes: el 42% manifestó que a veces; el 33% indicó que no y el 25% contestó que sí.

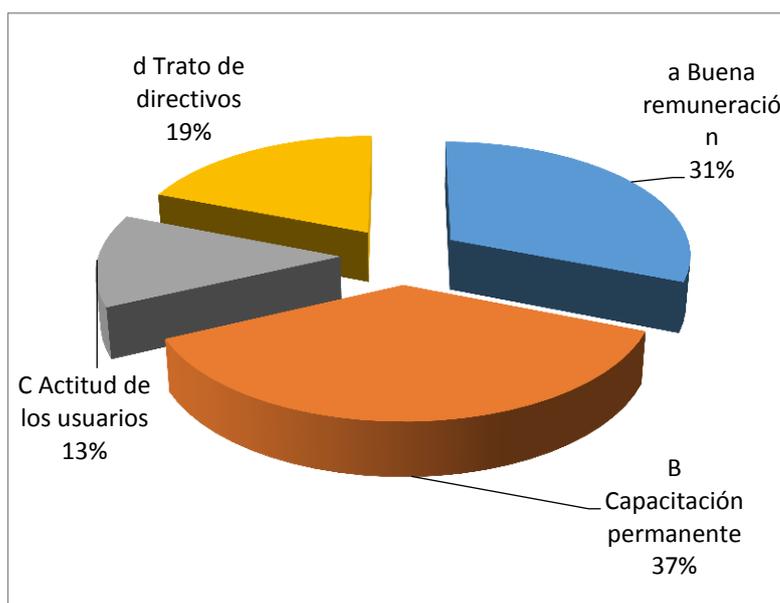
Según los datos obtenidos, los usuarios de las diferentes instituciones de Portoviejo, afirman que a veces las secretarias utilizan habilidades comunicativas en su trabajo, por lo que su desempeño no es eficiente.

### CUADRO Y GRÁFICO N° 3

**De los siguientes factores cuáles favorecen en el desempeño laboral de las secretarias**

| <b>ALTERNATIVAS</b>     | <b>F</b>   | <b>%</b>   |
|-------------------------|------------|------------|
| Buena remuneración      | 31         | 31         |
| Capacitación permanente | 37         | 37         |
| Actitud de los usuarios | 13         | 13         |
| Trato de directivos     | 19         | 19         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>100</b> | <b>100</b> |

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Usuarios de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre la pregunta planteada, las respuestas obtenidas fueron las siguientes: el 37% de los usuarios manifestó la capacitación

permanente; el 31% indicó la buena remuneración; el 19% optó por la alternativa trato de directivos, finalmente el 13% contestó actitud de los usuarios.

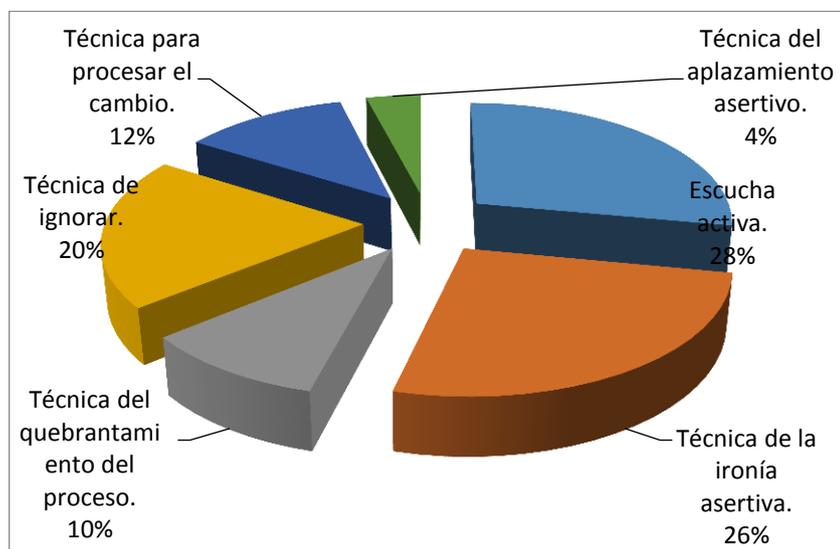
En relación con los datos obtenidos, los factores que favorecen en el desempeño laboral de las secretarias están relacionados con la capacitación permanente y la buena remuneración.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 4

**De las siguientes técnicas, ¿Cuál utiliza más las secretarías para promover una buena comunicación con usted?**

| <b>ALTERNATIVA</b>                       | <b>F</b>   | <b>%</b>   |
|--|------------|------------|
| Escucha activa.                          | 28         | 28         |
| Técnica de la ironía asertiva.           | 26         | 26         |
| Técnica del quebrantamiento del proceso. | 10         | 10         |
| Técnica de ignorar.                      | 20         | 20         |
| Técnica para procesar el cambio.         | 12         | 12         |
| Técnica del aplazamiento asertivo.       | 4          | 4          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>100</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Usuarios de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Sobre las técnicas utilizadas; los usuarios determinaron las siguientes respuestas: el 28% afirmó la escucha activa; el 26% manifestó la técnica de la ironía asertiva; el 20% técnica de ignorar; el 12% técnico para procesar el cambio; el 10% técnica de quebramiento del proceso y el 4% técnica de aplazamiento asertivo.

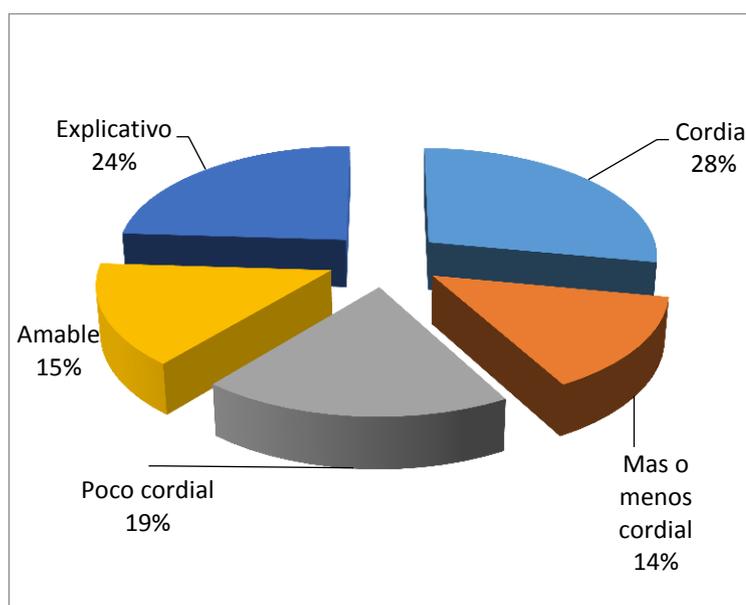
Estos resultados conllevan a afirmar que las secretarías aplican varias técnicas de comunicación, siendo la escucha activa y la técnicas de la ironía asertiva las más utilizadas lo que supone una buena comunicación con el usuario.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 5

**En la comunicación con la secretaria, usted utiliza un lenguaje**

| ALTERNATIVA         | F          | %          |
|---------------------|------------|------------|
| Cordial             | 28         | 28         |
| Más o menos cordial | 14         | 14         |
| Poco cordial        | 19         | 19         |
| Amable              | 15         | 15         |
| Explicativo         | 24         | 24         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>100</b> | <b>100</b> |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Usuarios de las instituciones de Portoviejo  
Elaboración. Las autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 28% de los usuarios manifiesta que en la comunicación las secretarías utilizan un lenguaje cordial; el 24% contestó explicativo, el

19% señaló poco cordial; el 15% indicó amable y el 14% expresó más o menos cordial.

En relación con los datos, las secretarias tienen diferentes formas de comunicación con el usuario, entre las que sobresale el cordial y explicativo, que influiría eficazmente en su labor.

## **COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

Concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de objetivos y verificación de hipótesis, para lo cual se plantearon cuatro objetivos, un general y tres específicos, los que han sido cumplidos en el desarrollo de la investigación.

### **Comprobación de los objetivos**

El objetivo general se propuso de la siguiente manera: Investigar las Competencias Comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y su desempeño laboral en las Entidades Públicas de la ciudad de Portoviejo.

El logro de este objetivo se demuestra a través de los cuadros y gráficos # 1 de las encuestas y entrevistas aplicadas a las secretarías, directivos y usuarios; quienes en su mayoría respondió que las mismas conocen y aplican las competencias comunicativas aunque en la práctica no son utilizadas correctamente, por lo tanto el proceso comunicativo presenta ciertas falencias.

En cuanto al primer objetivo específico se planteó de la siguiente forma: Establecer las técnicas comunicativas utilizadas por las Secretarías Ejecutivas en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo”. El cumplimiento de este objetivo se demuestra en el cuadro y gráfico # 3 de las encuestas aplicadas a las secretarías y # 4 de los usuarios; donde ambos determinaron que la escucha activa y la ironía asertiva son las técnicas que más efectivizan el proceso de la comunicación.

Para los directivos la aplicación de estas técnicas permite efectivizar los procesos de la comunicación, información que se puede validar en el cuadro y gráfico # 4.

Con respecto al segundo objetivo específico se lo propuso así:  
**Identificar los factores que aportan al desempeño laboral de las secretarías ejecutivas en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.**

El logro de este objetivo se lo comprueba en el cuadro y gráfico # 4 de la encuesta aplicada a las secretarías y # 3 de los usuarios, donde ambos coinciden que la capacitación permanente y la buena remuneración son los factores que más aportan para que el desempeño laboral sea excelente.

El tercer objetivo específico se lo planteó de la siguiente manera:

**Diseñar una propuesta de solución.**

Debido a un bajo porcentaje de secretarias que no conocen las competencias y que por ende no aplican las técnicas en el proceso de la comunicación se elabora la propuesta.

**Verificación de las hipótesis**

La hipótesis general propuesta fue la siguiente: **Las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas inciden en el desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.**

Esta hipótesis se verifica como verdadera y se lo demuestra en el cuadro y grafico # 2 de las encuestas y entrevistas aplicadas a los directivos los cuales determinaron que la efectiva y oportuna aplicación de estas competencias ha promovido una buena comunicación con los usuarios y con los compañeros de trabajo.

Los usuarios en el cuadro y grafico # 4 indicaron que la aplicación de las técnicas que forman parte de las competencias

comunicativas han promovido una buena comunicación por lo tanto el desempeño de las secretaria ha sido muy bueno.

Las secretarias en el cuadro y grafico # 2 expresaron que las competencias comunicativas como la lingüística y sociolingüística son las que más han aportado al efectivo proceso de la comunicación y por ende a su excelente desempeño laboral.

En cuanto a la primera hipótesis específica se planteó así: **El proceso de comunicación efectiviza las labores secretariales en las Instituciones Públicas.**

Esta hipótesis se verifica como verdadera y se la puede comprobar en el cuadro y grafico # 3 de las encuestas aplicadas a los directivos donde el 63% indico que Si, que la aplicación de estas competencias ha efectivizado las labores secretariales aportando al desarrollo y prestigio de la Institución.

Los usuarios en el cuadro y grafico # 5 expresaron que las secretarias desarrollan habilidades comunicativas efectivas producto de la aplicación de las competencias por lo tanto el lenguaje y la atención se torna cordial, amable y explicativa.

## **X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez realizada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

### **Conclusiones**

- ❖ El 27% de las secretarias de las Instituciones públicas no conocen ni aplican las competencias comunicativas por lo tanto el proceso de la comunicación es poco efectivo y su desempeño laboral bajo.
- ❖ De las competencias comunicativas la más utilizada por las secretarias es la Lingüística, misma que les permite interpretar de manera efectiva y clara los mensajes.
- ❖ De las técnicas comunicativas las más utilizadas por las secretarias para efectivizar el proceso de la comunicación es la escucha activa y la ironía asertiva, que consisten en saber escuchar y responder de acuerdo a la crítica hostil.
- ❖ El 56% de los directivos afirmaron que el desempeño laboral de las secretarias es eficiente producto de la aplicación de las competencias comunicativas.

- ❖ Los usuarios en su mayoría se sienten satisfechos con la excelente atención brindada por las secretarias, el trato cordial, amable y explicativo se debe a la aplicación de las competencias comunicativas por parte de las secretarias.

## **Recomendaciones**

- ❖ Con la finalidad de efectivizar los procesos comunicativos, se recomienda a las autoridades capacitar a las secretarias en técnicas comunicacionales.
- ❖ Motivar a las secretarias en la aplicación de las competencias y técnicas comunicacionales para promover una atención de calidad y calidez.
- ❖ Ejecutar la propuesta planteada por las autoras de la presente investigación.

## **XI. PROPUESTA**

### **FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, A TRAVÉS DE TALLERES**

#### **ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

Las competencias comunicativas es fruto del desarrollo de las relaciones interpersonales que la sociedad ha llevado, pero también de la globalización, de la revolución informática y de la primacía que ha alcanzado ciertas instituciones públicas que deben cubrir servicios fundamentales para el buen desenvolvimiento social. Ya no solo basta con hablar y/o escribir, sino que estas formas de comunicación deben permitir cumplir con determinados objetivos personales e institucionales, en donde el comunicador y el receptor se sientan satisfechos.

Todas las personas necesitan desarrollarse en un entorno estimulante, que permita ir creciendo día a día. Un entorno que motive y con el que se sientan identificados, tanto en el ámbito

familiar, como en el colegio o posteriormente en el lugar de trabajo, donde es necesario un clima que permita a cada persona beneficiarse del contacto con sus semejantes.

La propuesta es de mucha importancia tanto para las Secretarías Ejecutivas como para las Instituciones Públicas y por ende a la sociedad en general ya que ayudará a dar solución a un problema que afecta a la sociedad.

La propuesta es original, porque si bien es cierto, existen estudios similares, pero obedecen a contextos diferentes, a otras realidades; en cambio el presente estudio parte de una realidad altamente conflictiva, donde los problemas sociales influyen poderosamente en el aprendizaje.

La presente propuesta parte de fundamentos legales, filosóficos y psicológicos, que se exprese en un Marco Teórico sustancioso donde se expondría de manera amplia los conceptos sobre la comunicación y relaciones interpersonales.

Será de mucha validez para las autoridades, directivos, Secretarías Ejecutivas, porque se demostrará el grado de importancia que tienen mantener relaciones afables, comprensibles y formales en la relación con el usuario.

## **Objetivos**

### **General**

- ❖ Fortalecer las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas.

### **Específicos**

- ❖ Elaborar estrategias para aplicar correctamente las técnicas comunicativas.
- ❖ Mejorar la comunicación de las Secretarías Ejecutivas con el usuario.

### **Beneficiarios**

- ❖ Directos
- ❖ Secretarías de las siguientes Instituciones Públicas: Universidad Técnica de Manabí, IESS, CNEL, MAGAP, GADP, Consejo Provincial, Contraloría General del Estado, Gobernación, Superintendencia de Bancos y Casa de la cultura.

### **Indirectos**

- ❖ Autoridades y usuarios

## **Localización física**

Sala de capacitaciones de las instituciones beneficiarias.

## **Actividades**

Las actividades que se realizarán son:

- ❖ Ejecución de talleres a través de actividades, material POP a las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.
- ❖ Integrar a todo las secretarias en las diferentes actividades.
- ❖ Monitorear la realización de las estrategias.

### **Talleres:**

TALLER I:

Las competencias comunicativas

TALLER II:

El desempeño laboral de las secretarias

TALLER III:

Relaciones Interpersonales

TALLER IV:

Técnicas de comunicación interpersonal

## **Metodología**

Se utilizara la metodología activa con el apoyo de los siguientes métodos.

**Participativa:** Lo cual permitirá que todas las secretarias asistentes se involucren en el tema.

**Reflexiva.** Porque permitirá reflexionar y analizar conceptos y variables.

**Analítica:** Permitirá analizar los resultados que se logren en los talleres

## **Recursos**

### **Humanos**

❖ Secretarias, autoridades y usuario de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

### **Materiales**

- ❖ Material de oficina
- ❖ POP

- ❖ Computadoras
- ❖ Copias
- ❖ Cuestionarios

## **Económico**

Para la elaboración de los materiales POP, suministros a utilizarse, su disfunción se considera un valor \$800.00 dólares americanos, gastos que serán financiados por los ejecutores de la propuesta y distribuida de la siguiente manera:

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| Materiales de oficina | 180 |
| Papelotes y cartulina | 50  |
| Materiales de trabajo | 100 |
| Material POP          | 100 |
| Profesionales         | 200 |

| RUBROS                        | CANTIDAD | UNIDAD       | COSTO    | COSTO | FUENTES DE FINANCIAMIENTO |                    |
|-------------------------------|----------|--------------|----------|-------|---------------------------|--------------------|
|                               |          | DE<br>MEDIDA | UNITARIO | TOTAL | AUTO<br>FINANCIAMIENTO    | APOORTE<br>EXTERNO |
| Reuniones                     |          |              |          |       |                           |                    |
| de<br>asesoramiento           | 10       | personal     | 5        | 50    | 50                        |                    |
| Socialización<br>del proyecto | 5        | personal     | 20       | 100   | 100                       |                    |
| Pago de<br>facilitadores      | 3        | Personal     | 120      | 360   | 360                       |                    |
| Material de<br>apoyo          | 3        |              | 5        | 15    | 15                        |                    |
| Movilización<br>del           |          |              |          |       |                           |                    |
| equipo<br>institucional-      | 2        | personal     | 50       | 50    | 100                       |                    |
|                               |          |              |          |       |                           |                    |
| Refrigerio                    | 20       | refrigerio   | 0.50     | 10    | 10                        |                    |
| Material                      |          |              |          |       |                           |                    |
| bibliográfico                 | 20       | folletos     | 1        | 20    | 40                        |                    |
| TOTAL                         |          |              |          |       | 635                       |                    |

## **XII. INVERSIÓN**

El costo de la presente investigación fue de USD. 1.500,00 valores que fueron cubiertos en su totalidad por las autoras de la investigación y distribuidos de la siguiente forma:

|                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| Material de oficina        | 200                     |
| Libros                     | 100                     |
| Movilización               | 100                     |
| Internet                   | 100                     |
| Copias                     | 300                     |
| Impresión y encuadernación | 100                     |
| Trabajo de tesis (copias)  | 500                     |
| Imprevistos                | 100                     |
| -----                      |                         |
| <b>Total</b>               | <b>\$ 1.500 dólares</b> |

### XIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014/2015

| ACTIVIDADES  | FEBRERO |   |   |   | MARZO |   |   |   | ABRIL |   |   |   | MAYO |   |   |   | JUNIO |   |   |   | JULIO |   |   |   |
|--|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
|  | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| Presentación del proyecto                                    | X       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Aprobación del proyecto                                      |         | x |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Coordinación y revisión de la tesis con el director de tesis |         |   | x |   |       | x |   |   |       | x |   |   |      | x |   |   |       | x |   |   |       | x |   |   |
| Reunión con el tribunal de revisión de sustentación de tesis |         |   |   |   |       |   | x |   |       | x |   |   |      | x |   |   |       | x |   |   |       |   |   |   |
| Recopilación documental                                      |         |   |   |   |       |   | X | x | x     |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Elaboración del marco teórico                                |         |   |   |   |       |   |   |   |       | X | x | x |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Aplicación de encuestas y fichas                             |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   | x | X | x    |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Tabulación de datos  |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   | X | x    |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Análisis de resultados obtenidos                             |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   | X    | x |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Conclusión y recomendación                                   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   | X | x     |   |   |   |       |   |   |   |
| Elaboración de tesis   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   | X     | x | x |   |       |   |   |   |
| Entrega, análisis y aprobación de la tesis                   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   | x |   |
| Sustentación de tesis  |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |

#### **XIV. BIBLIOGRAFÍA**

ÁNGULO, A. (2007). Desempeño laboral y calidad de servicio de las universidades públicas del Municipio Maracaibo del Estado Zulia. Tesis de grado no publicada. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo.

ALBRECHT, K y Bradford, I. (2004). La excelencia en el servicio. Colombia: Editores3R.

ALET, J. (2008). Fidelización y calidad de servicio. (Artículo en línea). Disponible:<http://www.icemd.com/área-entrada/articulos/enviar1.asp?ld=118> (Consulta: 2006, Agosto 12).

ALIES, (2006). Las competencias y evaluación del desempeño, un Enfoque de 360°. Madrid: Editorial 2000.

ARIAS Galicia, F. (2001). Administración de recursos humanos para el alto Desempeño. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.

BAVARESCO, A. (2001). Proceso metodológico en la investigación. (Cómo hacer un diseño de investigación). Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

BALESTRINI, M. (2002). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas: Consultores Asociados.

BERNAL, C. (2004). Metodología de la investigación. Bogotá (Colombia): Prentice Hall.

BERRICHES, A. (2008). Calidad. Las nuevas ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la calidad. México: Editorial. Thomson-Paraninfo.

BERRY, T. (2000). Como gerenciar la transformación hacia la calidad total. Colombia. Me Graw-Hill.

BITTEL, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.

CAMPDESUÑER, R.; Noda, M.; García, G. y Miguel, M. (2003). Sistema de verificación de los servicios. (Publicada en Línea). Disponible:  
<http://www.voestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/mar/sisverserv.htm> (Consulta: 2006. Marzo 30).

CHÁVEZ, N. (2001). Introducción a la investigación educativa. Maracaibo (Venezuela): Talleres de C.A. Editora La Columna.

CHIAVENATO, I. (2006). Administración de recursos humanos. Quinta Edición Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

CHIAVENATO, I. (2002). Gestión del talento humano. Colombia: Me Graw-Hill.

COLUNGA, C. (2005). La calidad en el servicio. México: Panorama.

DANIELS, A. (2008). Gerencia del desempeño. México: Pomaire.

DOLAN, S y otros. (2008). La gestión de los recursos humanos. Madrid: Me Graw-Hill

DENTÓN, K. (1999). Calidad de servicio a los clientes. Colombia: Editorial Me Graw Hill.

FRANKLIN, B. (2006). La Estructura de la empresa organización. México: Editorial Me Graw-Hill.

GARCÍA, E. (2006). Motivación laboral del personal de operaciones y su asociación con la calidad de servicio prestado a los clientes externos de organizaciones portuarias. Tesis de grado no publicada. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin. Maracaibo.

GARCÍA, Pelayo y Gross, R. (2000). Pequeño Larousse Ilustrado. Buenos Aires. Editorial Larousse, S.A.

GHISELLI. (2005). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.

GONZÁLEZ, S. (2003). La evaluación de la calidad del servicio de educación virtual a nivel de postgrado en las universidades venezolanas. Tesis de grado no publicada. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin. Maracaibo.

HERNÁNDEZ, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Me Graw-Hill.

HOROVITZ, J. (2001). La Calidad de servicio a la conquista del cliente. Madrid: Me Graw- Hill.

JURAN, J. (1995). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santo.

LARREA, P. (1999). Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia. Madrid: editorial Díaz de Santos.

MACHADO, H. (2003). Cultura organizacional y calidad de servicio en la gestión administrativa de una Universidad a Distancia. Tesis de grado no publicada. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin. Maracaibo.

MÉNDEZ, J. (2002). La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente. (Publicación en línea).

Disponible:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/admcalpcalpcs.htm>. (Consulta: 2006, Marzo 28).

MÉNDEZ, J. (1997). Metodología de la Investigación. México: Me Graw-Hill.

MORALES y Velandia. (1999). Comportamiento organizacional. Editorial Me Graw-Hill.

ORÍHUELA, J. (2003). Kaizen, Gemba y Calidad Total. (Artículo en Línea).

Disponible:

[http://www.desarrollodirectivo.com/s\\_otraspub/index.html](http://www.desarrollodirectivo.com/s_otraspub/index.html)(Consulta: 2006, Octubre 2)

PADUA. (1994). Metodología de la Investigación. México: Me Graw-Hill.

PARRA, J. (2003). Guía de Muestreo. Maracaibo: Dirección de cultura de la Universidad del Zulia.

RASO, Martín, J. y Clavero, P. (1987). Estadística básica para ciencias sociales. Barcelona: Ariel.

ROBBINS, S. (1996). Administración. Cuarta Edición. Editorial México: Me Graw-Hill.

ROBBINS, S. (2004). Comportamiento organizacional. Décima Edición. México: Editorial Prentice-Hall.

RUBIO, P. (2006). Motivación y desempeño laboral en gerentes de Comedor industriales en el municipio San Francisco, Estado Zulia.

ORIHUELa L. (2003) Artículo en Línea. Desarrollo Directivo.

SANDER, B. (1997). Servicio fabuloso: Acciones comunes, resultados extraordinarios. México: Editorial Me Graw-Hill,

SHERMAN, A y Bohlander. (1994). Administración de los Recursos Humanos. Traducción de María Teresa de Jesús Cáster Bartlett. México: Editorial Iberoamérica.

STONER, A; Freeman, G. y Gilbert, P. (2001). Administración. México: Prentice May Hispanoamericana, S.A.

## **WEBGRAFIA**

<http://www.seminarium.com/noticias/evaluacion-del-desempeno-laboral-su-importancia-en-las-empresas/>

<http://www.espacioimpulso.es/es/articulo-los-tres-factores-del-desempeno-profesional.html>

[http://www.ehowenespanol.com/ventajas-desventajas-revision-desempeno-pares-info\\_466454/](http://www.ehowenespanol.com/ventajas-desventajas-revision-desempeno-pares-info_466454/)

[http://www.ehowenespanol.com/ventajas-desventajas-revision-desempeno-pares-info\\_466454/](http://www.ehowenespanol.com/ventajas-desventajas-revision-desempeno-pares-info_466454/)