



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE**

**DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**(LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN)**

**TEMA**

**LA COMPETENCIA COMUNICATIVA Y EL DESEMPEÑO**

**LABORAL DE LA SECRETARIA DE UNA UNIVERSIDAD DEL**

**NORTE DE GUAYAQUIL**

**TUTOR**

**MSc. DUNIA BARREIRO**

**AUTORES**

**MARTHA DEL ROCÍO AMAIQUEMA CEDEÑO**

**KAREN ELIZABETH MENDIETA HERNÁNDEZ**

**GUAYAQUIL**

**2019**



<b>REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> <b>La Competencia Comunicativa y el Desempeño Laboral de la Secretaria de Una Universidad Del Norte de Guayaquil.</b>	
<b>AUTOR/ES:</b> <b>Martha del Rocío Amaiquema Cedeño</b> <b>Karen Elizabeth Mendieta Hernández</b>	<b>REVISORES O TUTORES:</b> <b>MsC. Dunia Barreiro</b>
<b>INSTITUCIÓN:</b> <b>Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil</b>	<b>GRADO OBTENIDO:</b> <b>Licenciadas en Ciencias de la Educación</b>
<b>FACULTAD:</b> <b>De Ciencias de la Educación</b>	<b>CARRERA: Administración Secretarial</b>
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> <b>2019</b>	<b>N. DE PAGS:</b> <b>100</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Formación del Personal Docente y Ciencias de la Educación.	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Competencias comunicativas, Desempeño de trabajo, Comportamiento, Encuestas y entrevista.	
<b>RESUMEN:</b> Se ha considerado que las Competencias Comunicativas son un factor muy esencial en el ámbito laboral e institucional, esta requiere de conocimiento y habilidades, debido a la carencia de un estilo de comunicación asertiva, hace que la gestión administrativa y el desempeño de la secretarial sean poco eficientes en una Universidad del Norte de	

Guayaquil. En función de la problemática este trabajo se planteó como objetivo analizar las competencias comunicativas en el desempeño laboral de la secretaria, para llevar a cabo la investigación se planteó un diseño descriptivo y de campo con el uso de técnicas empíricas para la recolección de datos. Los resultados obtenidos evidencian la carencia en el manejo de competencias comunicativas en la secretaria, por ello se plantean talleres para fomentar las habilidades asertivas.

<b>N. DE REGISTRO</b>		<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL</b>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b> Amaiquema Cedeño Martha del Rocío Mendieta Hernández Karen Elizabet	<b>Teléfono:</b> 0989143135 0988291950	<b>E-mail:</b> rociomar15@hotmail.com karenkate25@hotmail.com	
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Título. MSc. Georgina Hinojosa Dazza <b>Teléfono:</b> 2596500 Ext. 217 <b>E-mail:</b> chinojosad@ulv.edu.ec Título. Mg. Dunia Barreiro Moreira. <b>Teléfono:</b> 2596500 Ext. 219 <b>E-mail:</b> dbarrieorm@ulvr.edu.ec		

## CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO



### Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS ACTUAL corregida 2.docx (D55366675)  
Submitted: 08/09/2019 1:28:00  
Submitted By: rociomar15@hotmail.com  
Significance: 6 %

#### Sources included in the report:

Proyecto de Investigación.docx (D54560193)  
tesis Emilia Murillo 22.1.2019.docx (D47157847)  
Tesis LADY GISSELA ARREAGA CASTRO modificado 21 de sept..docx (D41834124)  
MARCELA DE LOS ANGELES ORDOÑEZ AVILA.docx (D54122075)  
AD-T-GY-0216.docx (D48700487)  
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2335/1/650X104.pdf>  
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3722>  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202009000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202009000100005)  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1875/1/O5%20FECYT%201220%20TESIS%20SECRETARIADO.pdf>  
<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>  
99cfb007-3601-4723-83d1-94475b458d48

#### Instances where selected sources appear:

30



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) **Martha del Rocío Amaiguema Cedeño y Karen Elizabeth Mendieta Hernández**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **La Competencia Comunicativa y el Desempeño Laboral de la Secretaria de una Universidad del Norte de Guayaquil**, corresponde totalmente a los suscritos nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la **Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:

**MARTHA DEL ROCÍO AMAIQUEMA CEDEÑO**

**C.I. 1204663114**



Firma:

**KAREN ELIZABETH MENDIETA HERNÁNDEZ**

**C.I. 0922522602**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación: La Competencia Comunicativa y el Desempeño Laboral de la Secretaria de Una Universidad Del Norte de Guayaquil. Designadas por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: La Competencia Comunicativa y el Desempeño Laboral de la Secretaria de Una Universidad Del Norte de Guayaquil, presentado por los estudiantes: Martha del Rocío Amaiquema Cedeño y Karen Elizabeth Mendieta Hernández como requisito previo, para optar al Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especializadas en Asignaturas Secretariales encontrándose aptas para su sustentación.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Dun', with a long horizontal stroke extending to the right.

Firma:

MSc. Dunia Lucía Barreiro Moreira

0914280839

## **AGRADECIMIENTO**

De manera muy especial agradezco a Dios por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida, enseñándome que él no me prometió días sin dolor, risa sin tristeza ni sol sin lluvia, pero si prometió fuerza para mis días, consuelo para mis lágrimas y luz para mi camino, pese a que perdí a una persona muy especial me levantó para seguir luchando es por eso que dejo enmarcado en esta tesis mi gratitud a Dios

A mi querido padre JORGE ADOLFO AMAIQUEMA MONTES, para él hubiera sido su mayor alegría verme conseguir un triunfo más en la vida, el recordar sus palabras de un hombre sabio y luchador digno de admiración, su partida me dejo un gran vacío pero al mismo tiempo lo siento en el corazón.

De la misma manera a mi querida Madre FATIMA CEDEÑO PALACIOS, quien se encuentra viviendo lejos ha estado en los momentos más difíciles, quiero decirle que la amo, doy gracias a DIOS porque me dio la vida, junto con mis padre y hermanos me entregaron su amor, consejos, valor y respeto.

También doy gracias a mi querido compañero de vida Miguel Ángel Vivar Gómez, por su comprensión y apoyo incondicional, a mis lindos hijos: Edward Tomalá Amaiquema por ser ese gran hijo apoyándome siempre y mis bellas hijas Kris y Mary, aunque son tan pequeñas me entienden.

A mi asesora de tesis MsC Dunia Barreiro quien me ofreció sus conocimientos con toda dedicación y apoyo para la terminación de este trabajo de investigación. Finalmente a mi compañera Karen M por la paciencia que tuvo de una u otra manera apoyó con la realización de este proyecto

**MARTHA AMAIQUEMA CEDEÑO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de grado a mi Dios, mis padres, hermanos, esposo e hijos, porque gracias a ellos, a mi esfuerzo y dedicación he escalado un peldaño más en la vida, aunque hemos pasados momentos muy difíciles, han estado allí a mi lado.

Quiero dedicarles este trabajo que fue muy arduo que me llevó elaborarlo casi un año con muchas vicisitudes, finalmente lo he logrado con todo el apoyo de ustedes por esa comprensión que he podido recibir de parte de todos, quiero decirle que los amo.

Especialmente dedico este trabajo a ti madre mía, a mi padre que aunque no está conmigo, es mi ángel de cada día, de él me quedan los recuerdos, la fuerza heredada, porque aunque ya no esté más aún vive en los corazones de quienes lo amamos. Sé que allá desde el cielo guías, iluminas mis pasos y cuidas de mí. Con todo el cariño papito **J.A.A.M.** te dedico este trabajo de investigación porque fuiste fuente de mi inspiración.

**MARTHA AMAIQUEMA CEDEÑO**



## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial e infinitamente al Altísimo y gran Dios por su misericordia y darme la sabiduría e inteligencia para culminar una meta y un sueño, ya hecho realidad.

Además, esto no pudo haber sido sin la convicción y respaldo de mis padres a quienes amo con todo mi corazón a pesar de mis errores y fallas seguidamente de la pena que embarga mi corazón por la partida de mi señor padre a quien llevo en mi alma y corazón, este reconocimiento es para él, a mi señora madre por sus oraciones y apoyo desde el inicio hasta la culminación de mi carrera. Gracias a ellos Soy lo que soy.

Y para finalizar agradezco a mi compañera de tesis por su apoyo, y paciencia para conmigo, por tu ayuda desinteresada y por los momentos buenos y malos que atravesamos, sin pasar por alto las alegrías y penas que juntas convivimos. No solo fue mi colega sino una amiga muy especial.

**KAREN MENDIETA HERNÁNDEZ**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por su infinita misericordia y bondad por brindarme la ayuda necesaria para culminar este gran sueño.

A mis padres por su apoyo incondicional para conmigo junto a todas las personas que nos apoyaron de alguna o de otra manera para terminar este proyecto de investigación se realice con satisfacción.

A la Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil, por brindarme sus conocimientos y apoyo y en especial a mi tutora Ms. Dunia Barreiro por habernos dado su apoyo paciencia y confianza y así guiarnos durante el desarrollo de este proyecto.

**KAREN MENDIETA HERNÁNDEZ**

## ÌNDICE GENERAL

PORTADA.....	ii
REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA .....	ii
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DEDICATORIA.....	x
ÌNDICE DE TABLA .....	xv
ÌNDICE DE FIGURA .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÌTULO I.....	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.3. Formulaci3n del problema.....	3
1.4. Sistematizaci3n del problema.....	3
1.5. Objetivo general .....	4
1.6. Objetivos especÌficos .....	4
1.7. Justificaci3n.....	4
1.8. Delimitaci3n del problema .....	6
1.9. Hip3tesis o idea a defender.....	6
1.10. LÌneas de investigaci3n institucional/facultad.....	6
CAPÌTULO II.....	8

MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Competencia .....	10
2.1.2. Competencias comunicativas .....	10
2.1.3. Tipos de competencias.....	11
2.1.4. Comunicar .....	14
2.1.5. Habilidad .....	15
2.2.6. Desempeño laboral .....	16
2.2.7. La secretaria de la universidad .....	18
2.2.8. Desempeño laboral de la secretaria: .....	25
2.2 Marco conceptual .....	27
2.3. Marco legal .....	30
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	31
EXPIDE EL REGLAMENTO GENERAL A LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN	32
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021-TODA UNA VIDA.....	33
LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP .....	34
CÓDIGO DEL TRABAJO.....	34
CAPÍTULO III .....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.1. Metodología:.....	35
3.2. Tipos de investigación: .....	35
3.3. Enfoque de la investigación:.....	36
3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos: .....	36
3.5. Población: .....	37

3.6. Muestra: .....	37
ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN .....	38
ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD.....	40
3.7. Análisis de Resultados:.....	50
CAPÍTULO IV .....	51
INFORME FINAL .....	51
4. Propuesta .....	51
4.1. Título de la Propuesta .....	51
4.2. Justificación de la Propuesta.....	51
4.3. Objetivos General de la Propuesta: .....	51
4.4. Objetivos Específicos de la Propuesta:.....	51
4.5. Listado de contenido y Esquema de la Propuesta.....	51
4.6. Desarrollo de la Propuesta.....	53
Taller 1.....	54
Característica de la comunicación asertiva.....	54
Taller 2.....	57
Taller 3.....	63
2. Técnica del banco de niebla.....	65
3. Técnica para el cambio .....	66
5. Técnica de la pregunta asertiva .....	66
6. Técnica de ignorar .....	67
7. Técnica del aplazamiento asertivo.....	67
Taller 4.....	70
Habilidades sociales y comunicativas .....	70
Perfil de la persona socialmente hábil .....	72

Taller 5.....	73
La telaraña .....	73
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES .....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
ANEXOS .....	84

## ÍNDICE DE TABLA

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Muestra	37
<b>Tabla 2</b> Entrevista funcionarios de la Institución	38
<b>Tabla 3</b> Como se califica la atención de las secretarias	40
<b>Tabla 4</b> Desempeño laboral de la secretaria	41
<b>Tabla 5</b> Actitud de la secretaria frente a los requerimientos	42
<b>Tabla 6</b> Como califica el tiempo de la secretaria	43
<b>Tabla 7</b> Asertividad de la secretaria	44
<b>Tabla 8</b> Cómo mide las competencias comunicativas y el desempeño laboral de la secretaria	45
<b>Tabla 9</b> Las competencias comunicativas deben de ir acompañada de una actitud asertiva	46
<b>Tabla 10</b> Cree usted que la asertividad ayudaría a la secretaria a un buen desempeño laboral	47
<b>Tabla 11</b> La secretaria debería capacitarse para mejorar las competencias comunicativas y desempeño laboral	48
<b>Tabla 12</b> En la universidad del Norte de Guayaquil ponen en práctica las competencias comunicativas	49

## ÍNDICE DE FIGURA

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Google Mapa	6
<b>Figura 2</b> Esquema de la propuesta	52
<b>Figura 3</b> Pasos para la comunicación	54
<b>Figura 4</b> Defender y respetar tus derechos y los derechos de los demás	56
<b>Figura 5</b> Conflicto = Oportunidad	57
<b>Figura 6</b> Control y descontrol	58
<b>Figura 7</b> Desarrollando de habilidades comunicativas y asertivas	63
<b>Figura 8</b> Técnicas de comunicación asertiva	64
<b>Figura 9</b> Técnica del aplazamiento asertivo	67
<b>Figura 10</b> Ejercicio de comunicación	68
<b>Figura 11</b> Análisis	69
<b>Figura 12</b> La tela araña	73
<b>Figura 13</b> Finalidad de la dinámica	74



## INTRODUCCIÓN

Al realizar la presente investigación consideramos como objetivo principal al usuario y la comunicación, como una vía para contribuir el sistema de información dentro del área de secretaria de una Universidad del Norte de la ciudad de Guayaquil. El usuario enfrenta diariamente la situación de la escasa y no acertada información por parte de las secretarias.

Para que el usuario se sienta satisfecho y atendido en su real necesidad, es preciso una comunicación asertiva, es decir clara, precisa, fluida, directa y oportuna, que mejore la satisfacción de los usuarios. Frente a esta realidad, se enfoca el problema científico en cómo las habilidades comunicativas influyen en la satisfacción de los usuarios. Es así como se decidió encausar el tema de la comunicación asertiva como una estrategia para dar solución a este obstáculo que se presentaba por la falta de fluidez en la comunicación por parte del personal de servicio de esta institución, que influye negativamente en el trato con el usuario y repercute en la acción prorrogada de las gestiones que los usuarios realizan en las diversas áreas consultadas y la consiguiente insatisfacción.

La tesis se ha estructurado en cuatro capítulos:

El primero plantea el estudio y presenta los componentes del diseño teórico de la investigación.

El segundo capítulo aborda los referentes teóricos más significativos que se relacionan con las variables de estudio: competencia comunicativa y desempeño laboral

El tercer capítulo presenta los resultados del estudio diagnóstico realizado en una Universidad del Norte de Guayaquil y, en el cuarto se hace una propuesta de guía de atención a usuarios, dirigida a mejorar la comunicación con estos y a influir por tanto en una mejor satisfacción e información oportuna.

# CAPÍTULO I

## 1.1. Tema

La Competencia Comunicativa y el Desempeño Laboral de la Secretaria de una Universidad del Norte de Guayaquil

## 1.2. Planteamiento del problema

La competencia comunicativa es la capacidad del ser humano para comunicarse de manera eficaz, la cual abarca la comprensión de lengua y habilidades para utilizarla, lo que permiten a un hablante o emisor, entregar un mensaje contextualmente adecuado y obtener los resultados esperados. En la actualidad es vista como un compendio de saber o aptitudes que participa en la producción de la convivencia y las relaciones interpersonales e intergrupales.

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

Como su nombre lo indica, ser secretaria es sinónimo de secreto, confidencialidad y discreción. La secretaria es quien maneja discreción, por ende no debe de filtrarse información dentro ni fuera de la institución y además debe manejar habilidades de comunicaciones para mantener un clima laboral favorable y un proceso de atención al cliente caracterizado por la asertividad.

En la Universidad del Norte de Guayaquil, hemos detectado la falta de formación y preparación de las personas que colaboran en el departamento de Secretaria mediante la cual se ha observado una variedad de inconvenientes, no solo para los usuarios sino también para docentes y personal administrativo que laboran en los demás departamentos, las personas en mención se sienten incómodos por el mal servicio que las secretarías les ofrecen a la hora de solicitar o recibir cualquier tipo de información. Las ejecutivas

demuestran falta de paciencia lo que incide en su comportamiento y desempeño laboral, reflejando una actitud iracunda, conflictiva y hostil. El manejo de competencias comunicativas es necesario para poder brindar un servicio de calidad de manera que los estudiantes y personal administrativo se sientan satisfechos.

### **1.3. Formulación del problema**

¿De qué manera incide la Competencia Comunicativa en el Desempeño Laboral de las Secretarias en una Universidad del Norte de Guayaquil?

### **1.4. Sistematización del problema**

La competencia comunicativa les permite a las secretarias, transmitir información e intercambiar y compartir ideas dentro de sus labores cotidianas, lo que las enriquece para desarrollar potencialidades del día a día ya que radica para su medio entenderse los unos con los otros.

Por eso es bueno comprender que la competencia dentro de la comunicación es muy eficaz tanto en la labor educativa como empresarial por lo que cada profesional debe prepararse, con el objetivo de convertirse en un comunicador competente. Y el hombre entre más tecnología crea, será un ser más vulnerable de la misma. Aquí algunas interrogantes de la problemática que podemos analizar

¿Cuáles son los referentes teóricos acerca de las competencias comunicativas y el desempeño laboral?

¿Cuáles son las características de un buen comunicador?

¿Qué es comunicación asertiva?

¿Cómo influye la comunicación asertiva en el clima laboral?

¿Qué tan importante es la comunicación asertiva en la labor como secretaria?

¿Cuáles son las características de una secretaria eficiente?

¿Cuáles son los factores que inciden en el desempeño laboral de la secretaria?

¿Cuáles son las competencias comunicativa que a traviesan la secretaria en la actualidad?

### **1.5. Objetivo general**

Analizar la relación de las competencias comunicativas en el desempeño laboral de la secretaria en una Universidad del Norte de Guayaquil 2018-2019.

### **1.6. Objetivos específicos**

- ✓ Determinar los antecedentes teóricos de las competencias comunicativas en el desempeño laboral de la Secretaria
- ✓ Identificar el desempeño laboral vinculado a las competencias comunicativas, mediante la aplicación de instrumentos en una Universidad del Norte de Guayaquil.
- ✓ Diseñar un manual con estrategias para el desempeño de las competencias comunicativas para la secretaria.

### **1.7. Justificación**

La adquisición de tal competencia está mediada por la experiencia social, necesidades y motivaciones, y la acción, que es a la vez una fuente renovada de motivaciones, necesidades y experiencias. 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).

Canale y Swain (1980), quienes sustentaron que la competencia comunicativa se refiere tanto al conocimiento como a la habilidad. En este sentido, el conocimiento hace referencia a lo que una persona sabe (consciente o inconscientemente) sobre el lenguaje y sobre otros aspectos que permitan un uso comunicativo del lenguaje; la habilidad hace referencia a lo bien o mal que se utiliza este conocimiento en la comunicación real. Se asume entonces el conocimiento como la habilidad que subyace a la comunicación real de modo sistemático y necesario y, por tanto, ambos son considerados trascendentales en el logro de la

competencia comunicativa siendo afirmado por Chomsky (1965). (Pibaque, Baque, & Pibaque, 2018).

La adecuación de la forma trata de la medida en que un significado dado incluidas funciones comunicativas, actitudes y proposiciones, ideas se representa por medio de una forma verbal u otro no verbal que es característica en un contexto sociolingüístico, 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.

Actualmente la alta competencia que enfrenta esta Universidad de Guayaquil, consiste en la Importancia de la labor administrativa, siendo la competencia comunicativa una de ellas, para que puedan competir y permanecer en un alto nivel en los mercados actuales, logrando así que la Universidad deba comenzar a obtener y persuadir manteniendo cada vez más a los estudiantes y así poder lograr que las competencias comunicativas de la labor que desempeña la secretaria en esta Institución.

Este trabajo de Investigación nos permite realizar un estudio dentro del contexto de las competencias comunicativas, y su incidencia y desempeño laboral de la secretaria en una Universidad del Norte Guayaquil, tratando de perfeccionar la situación que pone en peligro no solo la imagen institucional si no la labor y el desempeño en cada una de las actividades que realice.

Este tema nos permitió investigar las variables de las competencias comunicativas y desempeño laboral de la secretaria.

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.

## 1.8. Delimitación del problema

**Unidad responsable:** Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**Personas responsables:** Martha Del Rocío Amaiquema Cedeño Y Karen Elizabeth Mendieta Hernández

**Campo:** Empresarial e Institucional Área: Administrativo

**Población:** personal de la Secretaria de una Universidad del Norte de Guayaquil

**Período de ejecución:** Período lectivo 2018-2019

**Croquis:**



**Figura 1**

**Fuente:** <https://www.google.com/maps/place/Universidad+Metropolitana+del+Ecuador+UMET+-+Campus+Guayaquil>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

## 1.9. Hipótesis o idea a defender

La competencia comunicativa influye en el desempeño laboral de la secretaria en una Universidad del Norte de Guayaquil.

## 1.10. Líneas de investigación institucional/facultad

Los lineamientos del siguiente trabajo de investigación indican lo siguiente:

### Líneas de investigación

Formación integral, atención a la diversidad y educación inclusiva.

## **Sub-líneas de investigación**

Desempeño y profesionalización del docente

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Quienes realizaron una investigación sobre las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, se pudo establecer que existe un bajo porcentaje de secretarías 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. Estos resultados permiten establecer que la gran mayoría de ejecutivas 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.

Tiene como objetivo generar las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, usando técnica para motivar a las secretarías, pues su consecución hará que se sientan satisfechas. Deben ser objetivos viables, medibles y que ofrezcan un desafío.

La investigación se enmarcó dentro de un proyecto factible. La muestra estudiada fue de 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.

Se evidenció la importancia del enfoque de la evaluación del desempeño por competencias laborales en agentes de servicio telefónico. Se logró demostrar que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite



complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño. Se logró identificar por medio de los resultados obtenidos a través de la evaluación del desempeño que son cinco competencias fundamentales las que determinan el éxito del puesto de trabajo de los agentes. Como resultado de la evaluación del desempeño se logró determinar que los agentes de servicio telefónico tienen un rendimiento superior en la competencia del nivel de inglés, y en la competencia eficiencia se logró detectar un porcentaje significativo que muestra que los agentes están por debajo de lo requerido por el puesto de trabajo.

En la Ciudad de Uruguay evalúa el desempeño con enfoque en las competencias laborales, la cuales dieron como resultado que, son de gran influencia en el desempeño de las ejecutivas, pues esta misma representa un medio que les exige mejorar su servicio y atención al cliente, actualizarse en conocimientos, e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. Por los resultados anteriores se comprueba la hipótesis alterna de investigación, la cual enuncia que la evaluación del desempeño por competencias laborales, tiene un impacto directo en el trabajo de las secretarías de servicio telefónico.

El objetivo general determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en ejecutivas de servicio al cliente. La cual permite crear un programa de inducción que facilite en la ejecutiva no solo que aprenda sino que aplique los conocimientos de los servicios que su empresa presta pretendiendo utilizar materiales de referencia que apoye a la ejecutiva en su desempeño laboral, específicamente en la competencia comunicativa. Inferir a la información más relevante y requerida en la atención y servicio al cliente.

Es relevante señalar que son pocas las investigaciones que se han hecho referidas en este campo es por eso una de las pequeñas razones por las cuales no se

De igual manera en la provincia de Cajamarca, (Perú). A fin de Dotar al Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Rafael Hoyos Rubio”, del distrito y provincia de San Ignacio de un programa de Estrategias Activas Interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas en los estudiantes del VII ciclo, especialidad primaria, de Formación Magisterial del IESPP “Rafael Hoyos Rubio”, de la provincia de San Ignacio – 2014.

Por otra parte la conclusión de (Guerrero, 2017) Los resultados de la comparación del pre test y pos test demuestra que la aplicación del programa de estrategias activas interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas

Es relevante señalar que son pocas las investigaciones que se han hecho referidas en este campo, es por eso una de las pequeñas razones por las cuales no se ha realizado un estudio más amplio.

### **2.1.1. Competencia**

Conforme lo indica (Levy, 2000) son el resultado de experiencias dominadas, gracias a las aptitudes y a los rasgos de personalidad que permitan sacar partido de ellas. Toda evaluación de competencia debe ir acompañada de una evaluación referente a las aptitudes y a los rasgos de personalidad.

Mediante lo expuesto por el autor se puede determinar que la competencia es un grupo o conjunto de habilidades, capacidades, y destrezas para realizar algo específico o tratar un tema importante.

Según (Tobón, 2005) Todos estos campos hablan de competencia común saber y el saber aplicarlo, o el dominio de un conocimiento relacionado con el uso que se le da dicho conocimiento. Por lo que integra dos saberes, el teórico y el práctico en un único saber.

### **2.1.2. Competencias comunicativas**

De acuerdo a varios autores las teorías varían según como lo propone Hymes (1996) que la competencia comunicativa se ha de entender como un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan

entenderse. En otras palabras, es nuestra capacidad de interpretar y usar apropiadamente el significado social de las variedades lingüísticas, desde cualquier circunstancia, en relación con las funciones y variedades de la lengua y con las suposiciones culturales en la situación de comunicación.

Quintero y Molano (2009) en su artículo sobre las Concepciones y creencias acerca de las competencias en Colombia: una investigación acción desde la teoría crítica de la educación, hacen un estudio e identifican las diferencias existentes entre la teoría de Chomsky, sobre el lenguaje y el entendimiento, y la teoría de Hymes, acerca de la competencia comunicativa, e infieren que, mientras para Chomsky la competencia lingüística es innata, universal y abstracta, para Hymes (1971) la competencia no es lingüística sino comunicativa y obedece a procesos de aprendizaje, de un lado, y a las condiciones del uso y del contexto, del otro.

Para este último, el estudio de la adquisición y desarrollo de la competencia comunicativa está encaminado a dar respuesta a los interrogantes ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿con quién?, ¿dónde? y ¿en qué forma? hacemos uso de los actos de habla.

### **2.1.3. Tipos de competencias**

**Competencias básicas:** Es el medio en la que cualquier persona utiliza sus recursos personales (habilidades, actitudes, conocimientos y experiencias) para actuar de manera activa y responsable en la construcción de su proyecto de vida tanto personal como social. El conjunto de competencias básicas constituyen los aprendizajes imprescindibles para llevar una vida plena.

El Real Decreto de Enseñanzas Mínimas nos define de esta manera las competencias básicas: son aquellas competencias que debe haber desarrollado un individuo al finalizar la enseñanza obligatoria para poder lograr su realización personal, ejercer la ciudadanía activa, incorporarse a la vida adulta de manera satisfactoria, y ser capaz de desarrollar un aprendizaje permanente a lo largo de la vida (Mateo, 2010).

**Competencias para la vida:** Consiste en cumplir con el dominio de las herramientas desarrollando todo el potencial de sus competencias profesionales y habilidades comunicativas que se formen profesionales y desarrollen de manera que se desenvuelvan en la vida tanto social como empresarial.” (Ortegas, Tigrero, Iboleòn, Serrano, & Muñoz, 2016).

En la convivencia familiar, en las relaciones con los amigos, en las interacción con personas conocidas o desconocidas, en la educación y en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en el área profesional y laboral en la que se desempeña la secretaria, en la cual se comunica, interactúa, se relaciona con los demás, por lo tanto es necesario que domine la competencia comunicativa de manera coherente y eficaz, para lo cual hay que adquirir y ejercitar las habilidades lingüística, que es hablar, escuchar, leer y escribir. (Cantú, Flores, & Roque, 2015).

**Enfoque de competencias comunicativas:** Consiste conocer el sistema lingüístico y saber usarlo de modo adecuado y eficaz. Siendo la lengua un corriente metodológico consecuente con los cambios experimentados en la ciencia del lenguaje.” Una de las base del enfoque por tarea se basa en la distinción entre los contenidos necesarios para la comunicación, según los cuáles la comunicación no se reduce a una codificación y descodificación de mensajes basados en el nacimiento de los signos, las reglas y las estructuras de una lengua.

**Características de las competencias comunicativas:**

Es el proceso de comprensión o recepción, y producción de mensajes de manera oral y escrita, lo cual implica las cuatro habilidades lingüísticas hablar, escuchar, leer y escribir, para que una persona sea considerada competente en el uso de la lengua, tendrá que ser capaz de producir y comprender mensajes adecuados. Sabemos que ser competente comunicativamente no se reduce solo a saber conocer código lingüísticos, sino que es imprescindible desarrollar habilidades de saber qué decir, quién, cuándo, donde, y como decirlo; así como saber cuándo hablar y cuándo callar. (Cantù, Flores, & Roque, 2015)

**Competencias del profesional en secretariado y desempeño laboral:** Abordar el enfoque de competencias comprende el análisis de los resultados de la aplicación de los saberes, habilidades y destrezas. En otras palabras, las competencias se refieren a un saber hacer en contexto. Son amplios y continuos los trabajos realizados y que han originado definiciones y estrategias de implementación de procesos con base en competencias. Como señala Bunk (1994), posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo. En este mismo orden y dirección, “la noción de competencia, tal como es usada en relación al mundo del trabajo, se sitúa a mitad de camino entre los saberes y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento” (Gallart & Jacinto, 1995). En este contexto, las competencias laborales acreditan la formación académica de los trabajadores que se evidencia en su desenvolvimiento en el sector educativo y empresarial o productivo, por lo que Mertens (1997) hace una interesante diferenciación entre los conceptos de calificación y competencia; el primero se refiere al conjunto de conocimientos y habilidades que los individuos adquieren durante los procesos de socialización y formación; el segundo, hace alusión únicamente a ciertos aspectos del acervo de conocimientos y habilidades: los necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada.

**Competencia laboral:** Es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo. (Escobar, Rodríguez, & Mendoza, 2017).

Según este libro, refiere que la Competencia Laboral es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, no es tan solo una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada. En otras palabras, la competencia laboral significa poder actuar o desempeñarse en una

determinada situación, con pleno control, de manera autónoma y conforme a lo esperado. Para ello no sólo se precisan conocimientos y capacidades técnicas, sino facultades de comunicación y cooperación, la aptitud para poder pensar y actuar dentro de sistemas e interdependencias. (Ludeña, 2004)

#### **2.1.4. Comunicar**

La palabra comunicar ha tenido diferentes acepciones y significados desde su aparición hasta nuestros días. Según Winkin (1982) la palabra comunicar y comunicación aparecen de la lengua francesa en la segunda mitad del siglo XIV y proviene del latín *comunicare* (participar en común, poner en relación).

**Comunicación:** En un valioso estudio sobre el tema, Birdwhistell citado por Ferrer (1994) escribió: “La comunicación, para mí tanto ayer como hoy, es la estructura dinámica que sostiene el orden y la creatividad en el seno de la interacción social” (p. 29); así mismo, Fonseca (2011) hace referencia a la naturaleza social de la comunicación, describiendo cuatro características que la definen: Se integra con personas, es transaccional, es dinámica e influye recíprocamente. (Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus, 2011)

No es fácil dar una sola definición sobre “Que es la comunicación” llama la atención que los intentos para definirla se pueden remontar a Aristoteles (384-322 a.C) quien dijo que la “retorica” estaba compuesta por tres elementos: el locutor, el discurso, y el oyente y percibió su propósito como “la búsqueda de todos los medios posibles de persuasión” siglos más tarde esta definición clásica parece permanecer en casi todas las conceptualizaciones vigentes.

Como mencionamos los principales autores han hecho hincapié en los diferentes elementos dentro de la comunicación a la hora de dar sus teorías y definiciones de la misma.

La definición más aceptada en nuestra época y que más teorías ha provocado, es la realizada por Lasswell (1948). Basado en la identificación de Aristóteles de “el quien, el que, y el a quien de la comunicación” y añadió dos elementos “el cómo y el para que” formulando el paradigma del que hablaremos más adelante. Este modelo de preguntas es su

modo de explicar a través de la interrogación o de exigir y buscar una explicación. Esta noción de transferencia se tomara en cuenta en adelante para definir aspecto de la comunicación. De hecho, su propuesta adquiere diferentes denominaciones como modelo, formula, teoría o paradigma según el autor que haga el análisis y la exposición.

### **Comunicación interna:**

La comunicación permanente entre las personas que integran el personal de una empresa es básica para el éxito de ésta. Sin comunicación no es posible ir todos en una misma dirección. Por lo tanto, la comunicación interna es imprescindible para el personal de la empresa, ya que esta ayudará a que los colaboradores se sientan seguros y motivados al expresar sus ideas o sugerencias.

### **Comunicación externa:**

Desempeña un papel importante en el terreno de las comunicaciones con el exterior, clientes, proveedores, instituciones oficiales y privadas.

**Comunicación del exterior:** Es la que le trasmite la Secretaria al superior. Aquí juega un papel fundamental las técnicas de la escucha activa y las técnicas para tomar mensajes.

### **2.1.5. Habilidad**

Por su parte según, Vigotsky (1978), desde la teoría Socio-Histórica, concibe que todas las habilidades de un sujeto se originan en el contexto social. Mediante el engarce de los procesos individuales y los sociales, históricos y culturales aparece dos veces; primero entre personas y luego en el interior del individuo. Las habilidades y estrategias que se han de poner en práctica para relacionarse con los demás, tales como la reciprocidad, empatía y adopción de roles y perspectivas, intercambio en el control de la relación, colaboración y cooperación, estrategias sociales de negociación.

El Concepto (Ucha, 2008) indica que la habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo con éxito determinada actividad trabajo u oficio.

### **2.2.6. Desempeño laboral**

A través de la historia ha existido un debate continuo sobre cómo medir los recursos humanos de una manera precisa y contable, para optimizarlo y que la empresa se vea beneficiada una de ellas es la medición del desempeño. Muchas veces ha sido sometida a debate por su complejidad y cuestionamientos. Conforme lo indica Idalberto Chiavenato (2009), el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

El autor también nos indica que la evaluación del desempeño de un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero sobre todo, cuánto valor agrega a la organización.

**Evaluación del desempeño:** Dentro de este tema, la evaluación de desempeño encierra un sinnúmero de complejidades. Según Coexphal (2012) define la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas. Su principal objetivo es determinar si los empleados están haciendo correctamente su labor. Esta puede aportar información sobre la necesidad de mejorar del colaborador a nivel de conocimientos y habilidades. Indica, además, que la evaluación del desempeño debe basarse en cuatro aspectos:

- ✓ Cantidad y calidad de los servicios producidos por el colaborador.
- ✓ Comportamiento en su puesto de trabajo.
- ✓ Medios que utiliza el colaborador.
- ✓ Integración con los valores, cultura y objetivos de la organización.



Los principales criterios para evaluar el desempeño se dividen en tres aspectos: habilidades o capacidades, comportamiento y logro de resultados (Chiavenato, 2009). En la Tabla 1, se presentan los aspectos que generalmente componen cada rubro. (Morgan, 2015).

## **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. (Bermúdez & Chila, 2015)

### **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. (Bermúdez & Chila, 2015)

### **Clave**

El éxito de una empresa depende mucho del desempeño y bienestar de las secretarías. Si las secretarías 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. (Bermúdez & Chila, 2015)

### **Análisis y descripción de puestos**

Antes de seleccionar a una persona, para un puesto de trabajo, se deben determinar las cualidades que se han de buscar en el candidato. Tradicionalmente esto se ha llevado a cabo mediante un proceso denominado análisis de puesto en el que se estudiaba con el máximo detalle el contenido del puesto, y las cualidades personales necesarias para desempeñar ese rol se deducían de las exigencias que se requerían al ocupante del puesto. El punto débil de este enfoque está en que esa relación deducida entre lo que el puesto de trabajo exige y las cualidades personales que supuestamente permitirán al ocupante satisfacer dichas exigencias, se basaban normalmente tanto en la fe y la experiencia del analista del puesto, como en cualquier conexión empíricamente demostrada.

#### **2.2.7. La secretaria de la universidad**

Es una funcionaria clave para manejar en una Institución Educativa es quien provee y administra información a sus usuarios y directivos. En muchos casos es la que lidera la imagen institucional, las secretarias debe actuar siempre de forma sinérgica, con responsabilidad y buenas relaciones con los clientes internos (Directivos y Personal Administrativo) (Estudiantes y Público en General). Por las cual es importante las competencias comunicativa en el desempeño laboral de la misma. Según Cultural S.A. (1998), dice: “una secretaria es la persona encargada de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc. Aserción que permite inferir que la secretaria, es la persona encargada de los asuntos y correspondencia de otra, es la persona encargada de los trabajos propios de una oficina, asamblea, corporación, Se considera entonces a la secretaria como

la persona que una serie de actividades que permiten un desempeño importante de las funciones y objetivos que debe cumplir una institución u organismo; de acuerdo a las funciones generales es asistente directa de quien ejerce las funciones de jefe, es portavoz de las decisiones de su superior. La secretaria es con frecuencia la primera persona de una empresa u oficina pública con que se establece un contacto, las funciones varían según el departamento o tipo de empresa en la que prestan servicios; cumplimiento que se hace realidad con el desarrollo de ciertas cualidades. El trabajo diligente requiere creatividad, los fundamentos, procesos y otros aspectos que son tratados en el periodo académico en los que tratan generalidades, sin embargo en el ejercicio de la profesión a de requerir del ingenio y la creatividad para aplicar esos conocimientos en la solución de problemas de su trabajo.

### **Perfil de la secretaria**

Sevilla, (2005): en si Obra Talento y Gestión en las empresas dice. Seleccionar a la secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación.

Pero además debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar. Ideas que permiten inferir que la secretaria puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe o de la empresa y por supuesto sus actitudes: Saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la asertividad. (Rueda & Tonguino, 2012)

### **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. (Bermúdez & Chila, 2015).

### **Consecuencias que genera la falta de asertividad**

- ✓ Tensión innecesaria por reprimir sentimientos de enfado y frustración al tiempo que dice si y acepta las cosas en contra de su voluntad
- ✓ Crea desconfianza e inseguridad a su alrededor: puede transmitir su verdadera opinión a través de gestos corporales, voz, ánimo, s
- ✓ Su confianza y moral se verán afectadas negativamente si evita decir cosas tal como las ve y piensa. (Taquechel & Garcia, 2008)

### **La secretaria y su evolución**

Aunque la historia no lo mencione, los escribanos o letrados fueron los primeros en ejercer funciones similares a los de una secretaria/o, escribían a mano mediante jeroglíficos manuscritos la información dictada por reyes y patriarcas. Siendo éste el inicio de una gran evolución. Las primeras secretarias en el mundo fueron mujeres que hasta ese entonces las esposas se armaron de valor y se dedicaron a las comunicaciones: telegrafía, mecanografía y taquigrafía a la par hicieron las tareas de los varones en medios de transporte urbano, fábricas, entre otras. Se dice que los mecanógrafos eran suplantados por las mecanógrafas porque ellas poseían más rapidez en los dedos, sin embargo otros opinan que preferirían a las mujeres porque eran más serias, honradas y guapas. La invención de la máquina de escribir ayudó a la mujer a obtener puestos de secretaria, también fue la aparición del método taquigráfico de Jhon Robert Gregg, por ese tiempo Liliam Sholes una de las hijas de Rémington, se dedicaron a promocionar el nuevo invento, convirtiéndose en pioneras de las secretarias actuales. El 23 de junio de este mismo año, es decir de 1873, Liliam Sholes fue la primera SECRETARIA que registra la historia, luego de dar al fin el uso comercial a la máquina inventada en los años 60. A inicios de los 70 se realizó en Argentina – Buenos

Aires el primer Congreso Interamericano de Secretarías, donde se acuerda entre otras cosas fijar, el día 26 de Abril, Día de la Secretaria en los 26 países que asistieron a dicha asamblea, en memoria del primer encuentro de países americanos y se crea la federación Interamericana de Asociaciones de secretarías “FIASS”.

**Cualidades de la secretaria:** La secretaria debe poseer una actualizada formación y experiencia para el desarrollo de su actividad profesional. Esta formación, sólida y continuada, se basará en una adecuada formación general, una procedente formación profesional y una consolidada experiencia. Dentro del nuevo perfil, la secretaria debe poseer las siguientes cualidades:

**Inteligencia:** La secretaria requiere un alto índice de inteligencia para facilitar la comunicación con sus jefes, compañeros de oficina y clientes y para planificar, coordinar y ejecutar las actividades. Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y necesidades del público, sentir un interés genuino por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a hechos imprevistos que tendrán que solucionar con serenidad y aplomo.

**Razonamiento:** Es el área de secretariado, el razonamiento es una aptitud importante, porque contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar y a entender las diferentes situaciones que diariamente se presentan en la oficina. Como se puede apreciar, se trata de una aptitud relevante para el desarrollo de sus funciones de forma sensata, en juicio.

**Estabilidad emocional y equilibrio interno:** Es la característica de una persona cuyo estado emocional no está sujeto a variaciones bruscas y permanece controlado). Esto implica que auto-control de las emociones evita que un estado de ánimo determinado repercuta en el desarrollo del trabajo, esto se debe manifestar, sobre todo, en los días en que parece que todo va mal - difícil; entonces es un imperativo mantener la calma. Estos

aspectos, forman parte del perfil psicológico de la persona que desempeña funciones como los realiza la secretaria.

**Creatividad:** A través de ella, la secretaria puede introducir en su área de trabajo nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas; es concomitante con los conocimientos y la experiencia que posee y para cultivar esta aptitud es necesario practicar a diario, especialmente la redacción es importante también que la secretaria sepa sugerir a su jefe algunas ideas relacionadas con los trabajos que ella realiza y nunca debe dejar de señalar aquello que le parezca erróneo. El grado de creatividad que alcanza una secretaria depende, en gran medida, de la oportunidad que le brinde su jefe para desenvolverse en su trabajo; de todas maneras, ella debe buscar esta posibilidad, que le puede dar muchas satisfacciones profesionales.

**Iniciativa:** Esta característica personal le permite adelantarse en una acción determinada antes de que le digan que debe hacerlo. Una secretaria eficiente no espera disposiciones sobre el trabajo que ya conoce sino que toma la decisión de hacerlo y no permite que una actividad se postergue, la secretaria es ejecutiva cuando hace bien las cosas que le encomiendan, cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es la eficiencia. Para lograr eficiencia es necesario comprender en que consiste el trabajo a realizar, sino entiende totalmente las instrucciones sobre un tema determinado no debe tener recelo de preguntar, y solicitar las aclaraciones que sean necesarias para corregir los errores en el momento justo.

**Adaptabilidad:** La secretaria requiere facilidad de adaptación a los cambios de trabajo de jefes y compañeros lo que significa acomodarse, sin esfuerzo, a nuevos ambientes, funciones y reglamentos. Debe tomar con ánimo bruscos el genio de las personas que trabajan a sus alrededor. Tiene que aprender a adaptarse a disposiciones repentinas y al incremento del trabajo que se puede presentar. Espíritu de colaboración.- Significa apoyar a los demás en la ejecución del trabajo a hacia un bien común que es el cumplimiento de las metas propuestas por el jefe. Hasta donde le sea posible debe demostrar generosidad y

deseo de participar activamente. En definitiva, no debe limitarse solo a cumplir sus obligaciones.

**Planeación del trabajo:** Significa realizar los trabajos de la oficina en forma ordenada, secuencial y eficiente, buscando formas menos complicadas de ejecución. Es preferible concluir los trabajos iniciados, y evitar en la medida de lo posible, realizar varias actividades a la vez.

**Capacidad de atención:** La función de la secretaria incluye el cumplimiento de pequeños detalles que exigen una excelente capacidad de atención, esto es, considerar las disposiciones del jefe comprobar que los documentos este bien escritos, verificar que los datos que se incluye en un informe sean correctos, asegurarse de incluir los anexos en los sobres dar los mensajes correctos y a tiempo.

**Buena memoria:** Esta facultad permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con los estudios y la experiencia laboral .esta habilidad permite recordar las instrucciones del jefe, mensajes, asuntos pendientes, etc. Sin embargo es aconsejable que la secretaria no se fíe únicamente de su memoria es preciso que tome nota de todas las disposiciones que le dé su superior y que se asegure que las instrucciones sean correctas.

**Trato agradable:** La atracción principal de la secretaria es su trato delicado su sinceridad y su educación. Esta finura supone la adopción de expresiones comedidas, y bien intencionadas y la práctica de actitudes positivas, ajenas a sentimientos de superioridad o inferioridad.

**Atractivo personal:** El atractivo es innato en cada persona, sin embargo la secretaria puede obtener esta característica mediante la formación del carácter, la adopción de maneras distinguidas, la educación de los gestos y ademanes una presentación sencilla por medio de un peinado natural, un arreglo de cara moderado y una vestimenta sobria.

**Buena imagen:** No es solamente la apariencia física; es, además la calidad moral o reglas de conducta que imprimen los actos de su vida: significa ser honesta y vertical en sus acciones ante cualquier circunstancia. Adicionalmente debe defender la imagen su jefe y de la institución tanto al interior como al exterior de esta, a través de las relaciones institucionales con clientes y otros organismos públicos y privados. La ventaja de contar con un buen profesional de apoyo en su labor directiva supone para el ejecutivo la posibilidad de concentrarse totalmente en sus funciones, optimizar adecuadamente su tiempo de trabajo efectivo. Es decir la labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas. (Rueda & Tinguino, 2012).

**Las características del perfil de una secretaria ejecutiva:**

Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo al momento de resolver situaciones extremas. El buen humor por su parte contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe, así como la contención y al mantenimiento de un clima laboral ameno donde los conflictos puedan ser neutralizados.

En el momento de iniciar la búsqueda de una secretaria, las empresas tienen en cuenta muchos requisitos, pero, sin duda se busca cada vez más personal especializado. No todas las secretarias, aunque tengas estudios específicos – son aptas para todas las búsquedas. Además de contar con una formación completa en temas de cultura general y del ámbito político y económico, esto dependerá del rubro de la compañía resultando indispensables sus competencias técnicas y conocimientos específicos de acuerdo al área a la que deba asistir.

El perfil de las secretarias o asistente ejecutivas evoluciono cualitativamente en estos últimos años. Para alcanzar una posición de este tipo ya no solo es necesario contar con una buena redacción, ser organizada, poseer conocimientos del idioma ingles y mediante el aspecto físico y los gestos, está íntimamente ligado a las características del individuo, a su historia y a la influencia del medio al que pertenece.



También, la apariencia, las posturas, la forma de caminar, la manera de presentarse y los modales se convierten en una voz elocuente que, sin palabras transmiten información sobre la persona antes de establecer una comunicación verbal y ambas modalidades se organizan y refuerzan mutuamente.

Pero cuidado. Porque todo aquello que acompaña las palabras refleja el sentimiento real del individuo, su pensamiento, sus deseos, miedos y frustraciones y con esos elementos que también son parte del discurso humano la otra ira elaborando un concepto de nuestra persona. Somos humanos y vulnerables en mayor o menor medida y este aspecto de la conducta suele ser nuestro.

#### **2.2.8. Desempeño laboral de la secretaria:**

Para ser una buena secretaria en el ámbito laboral se necesita ser una persona de buen tacto, amable y cortés, que en sus documentos tenga una excelente redacción y ortografía con mucha facilidad de expresión verbal y escrita. La secretaria debe ser una persona practica y organizada que tenga facilidad para interactuar en grupo, también debe brindar apoyo a todos los demás departamentos 5 teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo. (Mendoza, 2016) .

El desempeño laboral incluye acciones o comportamientos de la secretaria, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales.

Desempeño laboral es el comportamiento o la conducta de los empleados, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, necesaria para la atención de los clientes internos y externos de la empresa y la resolución de problemas organizacionales, factores fundamentales para la armonía institucional. En este contexto, ofrecer estabilidad laboral y beneficios a los trabajadores, de acuerdo con las políticas de la empresa, asegura un mejor desempeño laboral, siendo este un factor importante para medir la efectividad y éxito de una Institución. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional (Pedraza,

Amaya, & Conde, 2010), lo que logra un cambio positivo en el individuo para ofrecer un mejor servicio, con nuevas perspectivas individuales e institucionales.

**Comportamiento en el área laboral de la secretaria:** La cortesía es indispensable en el ámbito laboral. Existe ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato sea menos cortés, sino que es diferente. La cortesía se coloca en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las fórmulas clásicas. Dado la cantidad de mujeres que trabajan se ha modificado el tratamiento social que se les imparte, para pasar a ser tratadas prácticamente con la misma cortesía con la que un señor trata a sus colegas hombres. Dentro de las empresas debe haber un gran respeto por las jerarquías (las relaciones entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores). Los rangos estarán claramente diferenciados, siendo fundamental que cada persona conozca su posición y la haga respetar. (Taquechel & Garcia, 2008)

**Factores que influyen en el desempeño laboral:** Las empresas o instituciones para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

**Evaluación del desempeño:** Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tiene a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Un sistema de evaluación de desempeño debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Si las normas para la evaluación del desempeño no se basan en elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos. El objetivo de la evaluación de desempeño está directamente relacionado con el puesto, entendido como: que el sistema califica

únicamente elementos de importancia vital para obtener éxito en el puesto, si la evaluación no se relaciona con el puesto, carece de validez.

### **Administración del desempeño:**

Se trata del desarrollo mediante el cual las compañías tienen la seguridad de que la fuerza laboral se trabaja para alcanzar las metas que la organización, incorpora las prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensa en una forma que se espera.

La idea consiste en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere llegar a lograr de manera competitiva.

## **2.2 Marco conceptual**

### **Competencia**

Las competencias son procesos generales contextualizados, referidos al desempeño de la persona dentro de una determinada área del desarrollo humano. (Tobòn, 2004).

### **Competente**

Es tener la evidencia de que es capaz de realizar el trabajo en forma segura y eficiente, es decir, de lograr el resultado esperado. (Mejía, 2012).

### **Competencia comunicativa**

La competencia comunicativa, en tanto proceso contextual, se desarrolla, no cuando se manejan las reglas gramaticales de la lengua (competencia lingüística), sino cuando la persona puede determinar cuándo sí y cuando no hablar, y también sobre qué hacerlo, con quién, dónde y en qué forma; cuando es capaz de llevar a cabo un repertorio de actos de habla, de tomar parte en eventos comunicativos y de evaluar la participación de otros. (Tobòn, 2004)

### **Competencia laboral**

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada. (Taquechel & Garcia, 2008)

### **Comunicación**

Cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. Varios autores definen este fenómeno llamado comunicación. Según Ferrer 1994)

### **Comunicación interna**

La Secretaria actúa de enlace entre su superior y cualquier otra persona de la empresa. (Taquechel & Garcia, 2008)

### **Desempeño**

Es el resultados del trabajo del personal con responsabilidad crítica de la gestión, acto de cumplir una obligación o tarea llevada por una motivación, también podemos decir que es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado. (Tobòn, 2004)

### **Desempeño laboral**

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. También se refiere al cumplimiento como se desempeña un colaborador en una empresa y su trabajo realizado en sus actividades laborales, sin embargo son necesarios los aspectos que el individuo tiene tales como la eficiencia, calidad y productividad con la que desarrolla las mismas.

## **Habilidad**

Son aspectos muy específicos en el desempeño. Consisten en procesos mediante los cuales se realizan tareas y actividades con eficacia y eficiencia. (Tamayo, 2013).

## **La Secretaria**

Según la Real Academia de La Lengua Española, Secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Encargada de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. (Tauechel & Garcia, 2008) (Gutierrez, 2011).

## **La Imagen institucional**

Se refleja en actitudes, comportamientos, forma de vestir, buen trato al cliente y otros que se deben tomar muy en cuenta para que sea calificada como una entidad líder y de prestigio. (Sum, 2015)

## **Trabajo en equipo**

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce un nivel de motivación en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos. (Sum, 2015)

## **Liderazgo**

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que una secretaria tiene para influir de forma positiva en las personas o en un grupo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. (Sum, 2015)

### **Autoestima**

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento de las personas y su forma de pensar, tener una autoestima adecuada ayudara a los trabajadores a tener buenos resultados. La importancia de la autoestima consiste en quererse así mismo. Por lo tanto, puede afectar a la manera de estar, de actuar en el mundo y de relacionarse con los demás en el área de trabajo. (Sum, 2015)

### **Asertividad**

Suele definirse como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos, conducta de las personas y comportamiento. Es también una forma de expresión consciente, congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar ideas y sentimientos o defender sus legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. (Sum, 2015)

### **Manejos de conflictos**

Se entiende como el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación entre un grupo de personas en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa. (Sum, 2015)

## **2.3. Marco legal**

Para el desarrollo de nuestra tesis hemos tomado en consideración los siguientes artículos de la ley correspondiente a la comunicación.

Según el artículo de la Constitución de la República del Ecuador nos indica:

# CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

## Sección Tercera

### Comunicación e información

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación legal.

**Art. 17.-** El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

**Art. 19.-** La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

**Art. 20.-** El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

**Art. 327.-** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directo.

**EXPIDE EL REGLAMENTO GENERAL A LEY ORGÁNICA DE  
COMUNICACIÓN  
CAPÍTULO I**

**Art. 1.-** Objeto y ámbito.- Este reglamento norma la aplicación de los derechos y obligaciones establecidos en la Ley Orgánica de Comunicación, así como el ejercicio de las atribuciones y el cumplimiento de las responsabilidades de las autoridades e instituciones que realizan rectoría, regulación, gestión y control administrativos en el marco de dicha ley.

**Art. 2.-** Contenidos en internet.- Están excluidos del ámbito de regulación y control administrativos los contenidos que formulen los ciudadanos y las personas jurídicas en sus blogs, redes sociales y páginas web personales, corporativas o institucionales.

**Art. 3.-** Medios en internet.- Son también medios de comunicación aquellos que operen sobre la plataforma de internet, cuya personería jurídica haya sido obtenida en Ecuador y que distribuyan contenidos informativos y de opinión, los cuales tienen los mismos derechos y obligaciones que la Ley Orgánica de Comunicación establece para los medios de comunicación social definidos en el Art. 5 de dicha Ley.

**Art. 4.-** Actividad comunicacional.- Para efectos regulatorios, se entenderá por actividad comunicacional exclusivamente a aquellas actividades que realizan los medios de comunicación social definidos como tales en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Comunicación.



**Art. 5.-** Actividades conexas.- En uso de sus respectivas plataformas tecnológicas, las empresas de comunicación de carácter nacional podrán desarrollar actividades conexas a la actividad comunicacional, con sujeción a las siguientes normas:

- 1.- Atender los reclamos de los ciudadanos y procesarlos diligentemente.
- 2.- Realizar actos de mediación entre los ciudadanos y los medios de comunicación por los reclamos, propuestas y observaciones formuladas en relación al ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la Ley Orgánica de Comunicación, de modo que los conflictos generados puedan ser procesados directamente entre los actores involucrados sin la necesidad de la intervención de autoridades públicas ni la imposición de sanciones administrativas o de cualquier otra índole.
- 3.- Comunicar a los ciudadanos la respuesta que dará el medio de comunicación a sus reclamos y vigilar que ésta sea publicada por el medio de comunicación en el mismo programa o espacio en que se difundió el contenido que motivó el reclamo.
- 4.- Formular observaciones y recomendaciones a los directivos del medio de comunicación para mejorar su desempeño en relación al cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Comunicación, especialmente en relación al contenido del Art.71.

### **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021-TODA UNA VIDA**

En una sociedad del conocimiento, el lenguaje tiene relación con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (lenguajes audiovisuales, informáticos, entre otros); es decir, el conocimiento articulado a la vida y el multilingüismo como factor para el desarrollo de capacidades prácticas para actuar en el mundo.

En ello, es fundamental que se observe el régimen de competencias, así como su complementariedad hacia inversiones privadas y hacia la economía popular y solidaria; con lo cual potenciar su efecto y sostenibilidad.

## LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP

**Art. 64.-** No se disminuirá ni desestimará bajo ningún concepto la capacidad productiva y el desempeño laboral de una persona con discapacidad o con enfermedad catastrófica a pretexto de los servicios sociales adecuados que se brinde a éstos para resolver y equiparar las condiciones desiguales que requieran para ejercer y desarrollar normalmente sus actividades laborales. Al primer mes de cada año, las servidoras y servidores públicos que hubieren sido integrados en el año anterior, obligatoriamente recibirán inducción respecto del trato y promoción de los derechos hacia sus compañeros y usuarios que merezcan atención prioritaria.

### CÓDIGO DEL TRABAJO

**Art. 5.-** Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa

**Art. 539.-** Atribuciones de las autoridades y organismos del trabajo.- Corresponde al Ministerio de Trabajo y Empleo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en este Código y en la Ley de Régimen Administrativo en materia laboral.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **3.1. Metodología:**

La presente investigación busca analizar como incide las competencias comunicativas en el desempeño laboral de la secretaria en una universidad del norte de Guayaquil, para ello se realiza un diseño descriptivo y de campo con un enfoque mixto en el que se utilizarán técnicas cualitativas y cuantitativas.

#### **3.2. Tipos de investigación:**

La presente investigación es:

**Descriptiva:** Proponemos este tipo de investigación únicamente porque describe y observa como es el trato y la atención a los estudiantes sobre las Competencias Comunicativas, comprendiendo un aspecto muy importante a la hora del Desempeño Laboral de la Secretaria sobre los hechos y sus características fundamentales, es decir con esta investigación presentarnos una interpretación correcta. También como nos afirma Tamayo (1998) Permiten medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado.

**Campo:** Cabe destacar que la utilización de este tipo de estudio nos permitió analizar e investigar, recolectando la información y los datos en el lugar donde hemos observado la problemática de la Universidad del Norte de Guayaquil, esto nos permitió ahondar más en el problema y generar o proponer las posibles soluciones. Por su parte (Arias, 2012) define que la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

### **3.3. Enfoque de la investigación:**

Esta investigación está basada de forma general a la investigación científica, mediante un enfoque mixto a la obtención de información real y objetiva permitiéndonos un estudio cuantitativo y cualitativo la cual hace que la investigación tenga perspectiva mucho más amplia. En este caso complementa, profundiza la combinación de diferentes técnicas mejorando la comprensión del problema de Competencias Comunicativas del Desempeño Laboral de la Secretaria.

### **3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos:**

Las Técnicas que utilizamos es una metodología teórica y empírica; entre los métodos teóricos podemos encontrar el método analítico sintético estos métodos nos ayudaron a sacar conclusiones utilizando como técnicas las encuestas y entrevistas, permitiéndonos conocer las competencias comunicativa, al mismo tiempo nos ayudó analizar para conocer y sacar conclusión del desempeño laboral de la Secretaria; debido a que está basado en la práctica, en la experiencia, y la observación de los hechos, es decir en el contacto directo con la realidad por la experiencia, por la percepción que se hace en la Institución.

**La observación directa:** Consiste en observar atentamente los hechos o casos permitiéndonos recabar datos e información a través de la observación directa de la encuesta y la entrevista, luego regístrala para su posterior análisis

### **Los Instrumentos de recolección que se utilizaron son:**

**Encuesta:** Se empleó las encuestas con el objetivo de obtener información a los usuarios para conocer el nivel de satisfacción en relación de las competencias comunicativas del desempeño laboral de la secretaria. La encuesta está compuesta por varias preguntas que serán posteriormente tabuladas. Y se aplicaran los Usuarios.

**Entrevista:** empleamos una entrevista con el objetivo de recabar información a Directivos para que puedan evaluar el desempeño laboral de la secretaria. La entrevista está compuesta por varias preguntas la cual se realizó a Directivos de la institución.

### 3.5. Población:

La población que hemos seleccionado para este proyecto son los Estudiantes Y directivos de la Universidad. Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. (Tamayo, 2013).

La población de la presente investigación estará integrada por un grupo de 53 personas en efecto se dividen en personal Directivo (3), estudiantes (50)

**Tabla 1**

<b>Estratos</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Tipo de Muestra</b>	<b>Técnicas de Investigación</b>
Estudiantes	50	40		Encuesta
Directores	3	3		Entrevista
Población	53	43	Aleatoria	-----
Total				

**Fuente:** Universidad del norte de Guayaquil

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

### 3.6. Muestra:

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra, es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (Franco, 2011).

Nuestra muestra fue aleatoria, porque se se escogió de un total de 53 estudiantes sin una caracterización específica, se trabajó con 43 estudiantes y 3 directivos con el fin de indagar las carencias de competencias comunicativas de la labor del desempeño de la secretaria de la universidad del norte de Guayaquil 2018, con el fin de investigar las características de la misma para que las conclusiones puedan ser aplicadas en su totalidad.

**Tabla 2**

Materiales	Cantidad	Total
Foto copias	43	43
Plumas	24	24
Total	77	77

**Fuente:** Universidad del norte de Guayaquil

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

## **ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.- ¿Qué tipos de servicios solicitan los usuarios en la Secretaría de la Universidad?**

Mencionan que mayormente los estudiantes se acercan a la ventanilla a solicitar documentos, trámites de sustentaciones, procesos de matrículas entre otros, pero que en ocasiones no siempre la comunicación es adecuada de parte del servicio que les ofrecen.

### **2.- ¿Cuál es la importancia de las competencias comunicativas a la hora de solicitar información?**

Consideran que las competencias comunicativas son importante a la hora de brindar un servicio por lo tanto una secretaria debe ser una persona muy competente en el momento de comunicarse y prestar correctamente la atención a quienes lo solicitan.

### **3.- ¿Cómo es el desempeño laboral de la secretaria en la institución?**

Indican que el desempeño laboral radica en la calidad de servicio a los usuarios lo cual se caracteriza porque algunas secretarias no realizan de manera competente las labores que

desempeñan, esto hace que se deteriore la imagen de la institución. Lo correcto sería que realicen sus funciones de manera eficaz, responsable y con prontitud.

**4. ¿Cómo calificaría el estilo de comunicación de las secretarias? asertivo, pasivo o agresivo? ¿Por qué?**

Opinan por la comunicación agresiva. Porque frecuentemente utilizan una comunicación unilateral, mostrando poco interés por los usuarios que diariamente se acercan a requerir su documentación o información.

**5.- ¿Alguna vez la secretaria ha recibido capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?**

Con respecto a las capacitaciones tenemos entendido que se realizan anualmente, pero no todos son seleccionados a una preparación profesional o merecedora por el esfuerzo de su trabajo. Si esto se diera para todos crearíamos en los profesionales la capacidad de una buena atención al cliente.

**6.- ¿Se le ha permitido a la secretaria de acuerdo a su desempeño laboral una oportunidad de ascenso laboral?**

Lo que señalan por la experiencia en la institución es que por lo general no a todos se les da esa oportunidad de ascenso debido a la falta de personal que tienen y a la poca contratación que realizan.

**7.- ¿Cada que tiempo se evalúa el desempeño laboral de la secretaria?**

Esta actividad se ejecuta para medir efectividad en funciones laborales es recomendado que se realice cada 6 meses, y quien la lleva a cabo es el jefe inmediato, utilizando los parámetros necesarios basándose a los reglamentos internos de la institución.

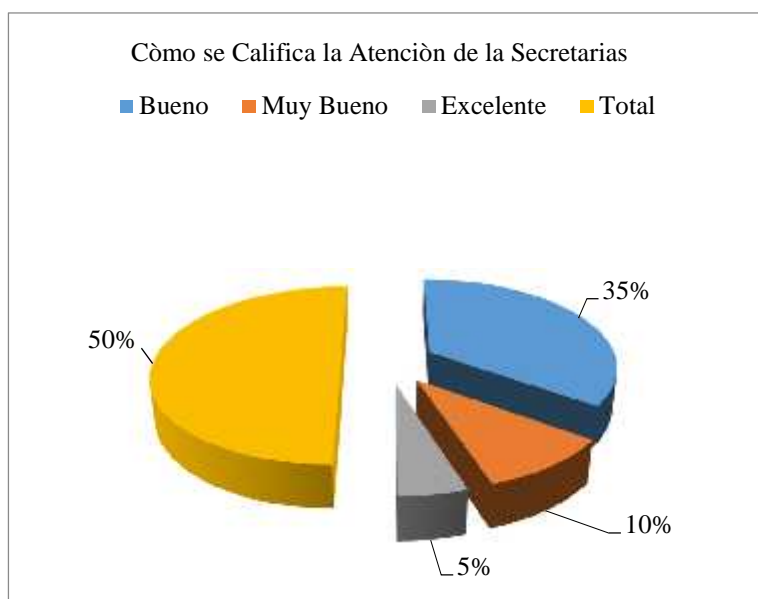
## ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD

1.- ¿Cómo califica usted la atención que las secretarias de la universidad mantienen con los usuarios a la hora de solicitar información.

**Tabla 3**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	35	70%
Muy Bueno	10	20%
Excelente	5	10%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 1** Cómo Califica la Atención de la Secretarias

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

Conforme a los resultados del análisis obtenidos el 35% de los estudiantes expresan que la atención al cliente es Buena, y el 10% indican que es Muy Buena y la minoría que es el 5% nos refleja que es excelente.

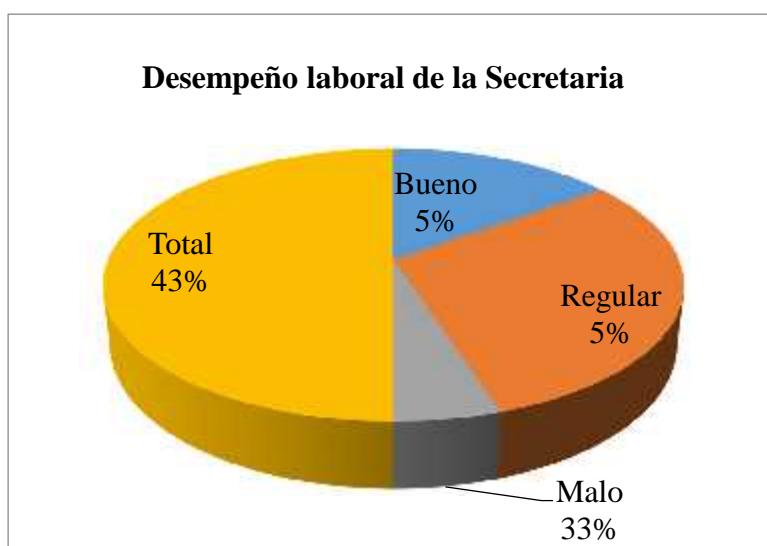


## 2.- ¿Qué opina usted como usuario sobre el desempeño laboral de la secretaria?

**Tabla 4**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	12%
Regular	5	12%
Malo	33	77%
Total	43	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 2** Desempeño laboral de la Secretaria

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

En base al análisis obtenido por los usuarios sobre el desempeño laboral indica que el 15% es bueno, y expresan que en mayores ocasiones se sienten insatisfecho por la demora de la ejecución de documentos solicitados la cual arroja el 30% mientras que el 5% señala que debería mejorar la atención telefónica.

### 3.- ¿Cómo podríamos considerar la actitud de la secretaria frente a los requerimientos por los estudiantes?

**Tabla 5**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	10%
Bueno	5	10%
Malo	40	80%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 3** Actitud de la Secretaria frente a los requerimientos

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

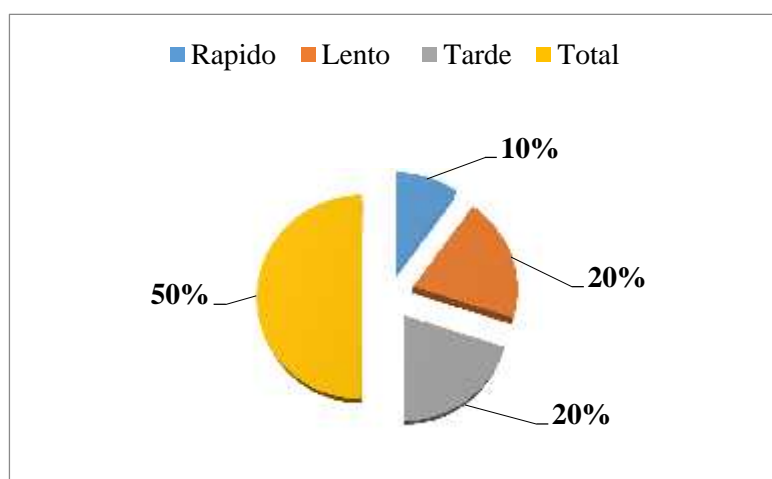
De acuerdo a la observación obtenida por los estudiantes nos indica que el 40% es malo, manifestando así la molestia por la falta de atención y negligencia al momento de solicitar algún servicio, a diferencia del 5% que es minoría.

#### 4.- ¿Cómo califica el uso del tiempo que se toma con cada estudiante?

**Tabla 6**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Rápido	10	20%
Lento	20	40%
Tarde	20	40%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 4** Cómo califica el tiempo de la secretaria

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

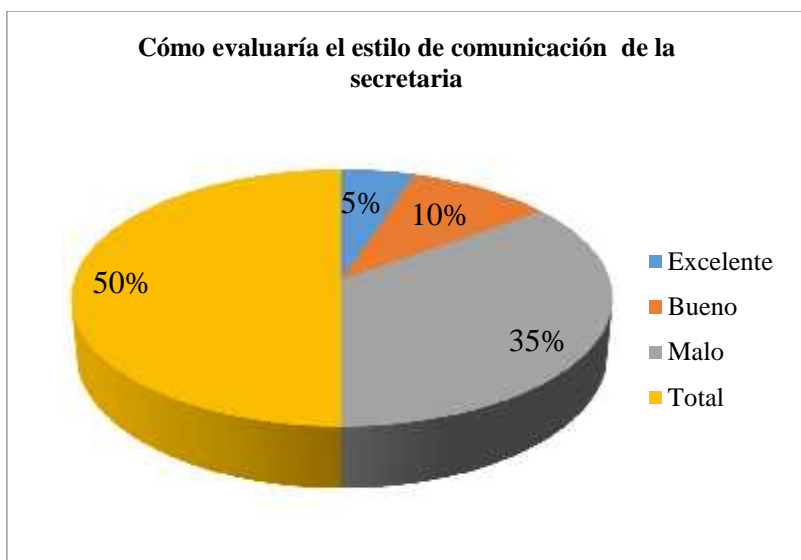
Mediante los resultados obtenidos estudiantes califican que apenas el 10% la atención es rápida, y el 20% nos demuestra lentitud a la hora de prestar servicio mientras que el 20% de estudiantes reflejan su respuesta tarde.

## 5.- ¿Cómo evaluaría el estilo de comunicación de la secretaria?

**Tabla 7**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	10%
Bueno	10	20%
Malo	35	70%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 5** Cómo evaluaría el estilo de comunicación de la secretaria

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

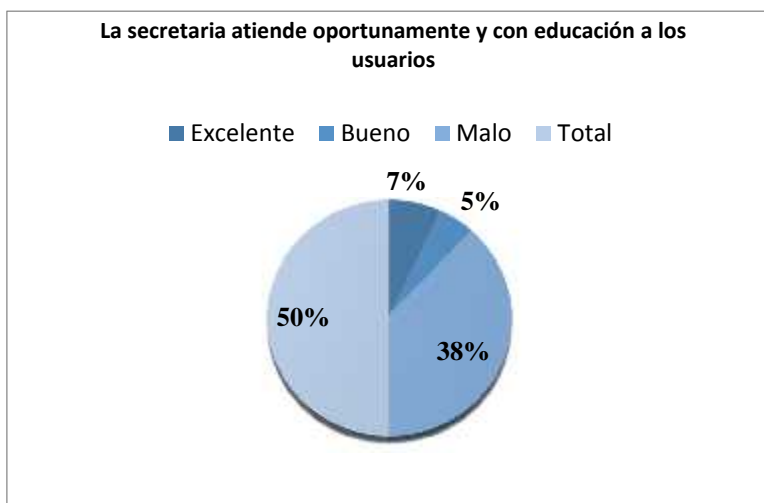
Podemos observar que el 35% señala que la asertividad en la secretaria la podemos ocasionalmente considerar que es mala y el 10% nos revela que es bueno a diferencia del 5% que es excelente.

## 6.- ¿La secretaria atiende oportunamente y con educación a los usuarios?

**Tabla 8**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	14%
Bueno	5	10%
Malo	38	76%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 6** La secretaria atiende oportunamente y con educación a los usuarios

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

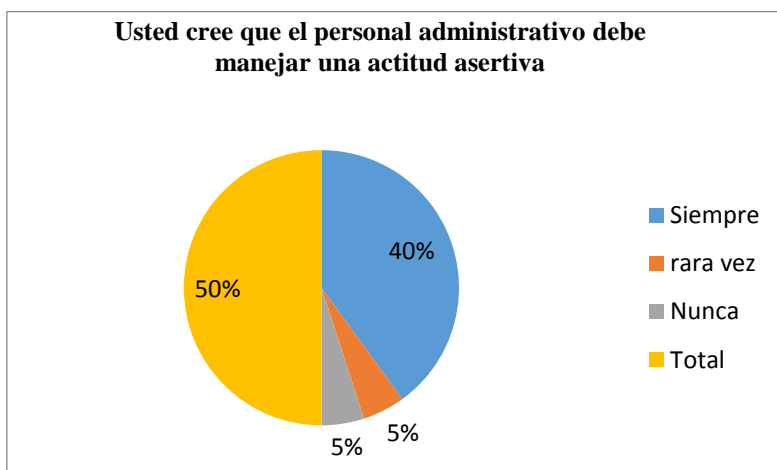
Se puede observar que los usuarios están consiente con la falta de preparación de las colaboradoras, que el menor porcentaje arroja 5% indica que es bueno, y que el 7% es excelente, a diferencia 38% consideran que es un porcentaje muy alto y se sobreentiende que es un resultado negativo.

## 7.- ¿Usted cree que el personal administrativo debe manejar una actitud asertiva?

**Tabla 9**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	80%
rara vez	5	10%
Nunca	5	10%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 7** Usted cree que el personal administrativo debe manejar una actitud asertiva

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

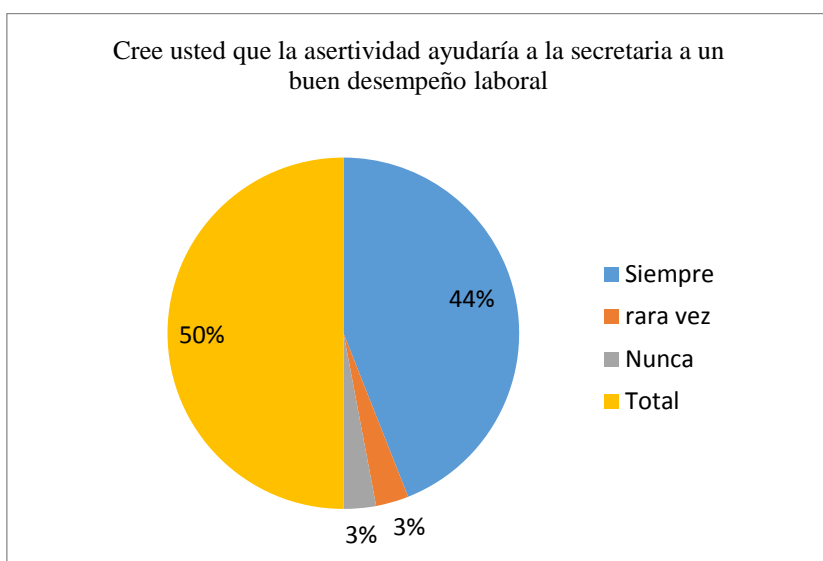
Lo que se pudo observar mediante los resultados obtenidos, es que los estudiantes apuntan con un 40% que las secretarías deberían manejar una actitud asertiva, esto quiere decir que una preparación es importante para la secretaría.

**8.- ¿Cree usted que la asertividad ayudaría a la secretaria a un buen desempeño laboral?**

**Tabla 10**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	88%
rara vez	3	6%
Nunca	3	6%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 8** Cree usted que la asertividad ayudaría a la secretaria a un buen desempeño laboral

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

El indicador arroja que la asertividad ayudaría al desempeño laboral, los estudiantes expresaron el 44% de forma positiva, mientras que la 3% fue la minora

## 9.- ¿La secretaria debería capacitarse para mejorar las competencias comunicativas?

**Tabla 11**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	90%
No	5	10%
Total	50	100%

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 9** La secretaria debería capacitarse para mejorar las competencias comunicativas y desempeño laboral

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

Conforme el análisis arroja 45% indican los estudiantes que la secretaria debería capacitarse para mejorar las competencias comunicativas y el desempeño laboral mientras que la minoría es el 5%.

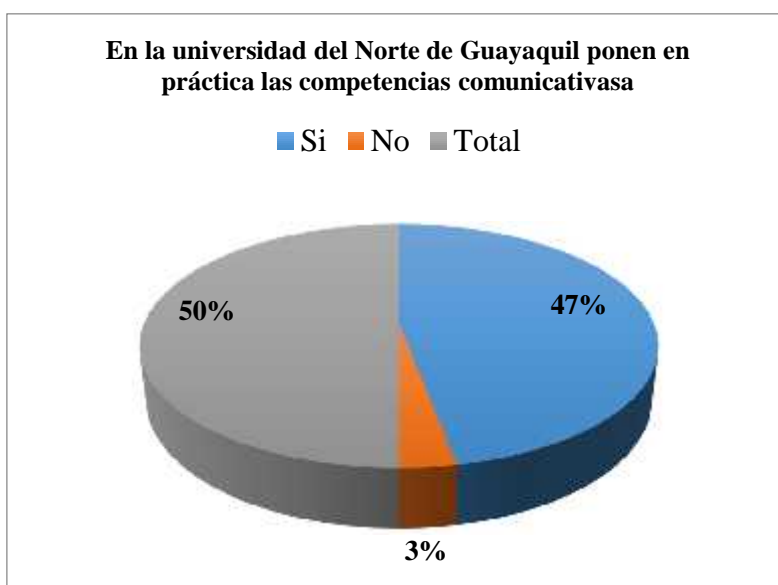


**10.- ¿En la universidad del Norte de Guayaquil ponen en práctica las competencias comunicativas?**

**Tabla 12**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	94%
No	3	6%
Total	50	100%

Elaborado por: Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



**Gráfico 10** En la universidad del Norte de Guayaquil ponen en práctica las competencias comunicativas

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

Los estudiantes indicaron que el 47% las secretarias no ponen en práctica las competencias comunicativas, y la minoría el 3%.

### **3.7. Análisis de Resultados:**

Al analizar los resultados de las encuestas y entrevista se llega a las siguientes conclusiones:

A través de la entrevista los directivos manifestaron que un servicio de calidad se obtiene con el personal administrativo capacitado, mas el desempeño de algunas de las secretarias fue valorada como deficiente debido a que no manejan habilidades comunicativas que generen satisfacción en el usuario, asimismo manifestaron que cada 6 meses realizan un proceso de evaluación para establecer parámetros de mejora.

Mediante las encuestas realizadas a los usuarios se pudo concluir que se encuentran insatisfechos por el servicio prestado por las secretarias de la Institución, aseguran que no reciben un trato cordial, o sea hay poca asertividad y el tiempo que toman para atenderlos es exagerado, demostrando incapacidad y falta de preparación.

Se sugiere realizar capacitaciones al personal administrativo para superar las deficiencias encontradas y de esta forma brindar un servicio de calidad al usuario.

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME FINAL**

#### **4. Propuesta**

##### **4.1. Título de la Propuesta**

Taller Interactivo para el desarrollo de las competencias comunicativas en las secretarias.

##### **4.2. Justificación de la Propuesta**


El motivo fundamental por la que surge esta propuesta es con el fin de mejorar la calidad de servicio prestado por el personal de Secretaria.


El trato adecuado permitirá generar en el usuario satisfacción y comprender que existe algún problema o tardanza en la solución a sus requerimientos, además crea un clima laboral favorable donde todos cooperan por el bien común.


##### **4.3. Objetivos General de la Propuesta:**

Capacitar al personal administrativo en competencias comunicativas a través de técnicas de expresión oral.

##### **4.4. Objetivos Específicos de la Propuesta:**

 Reconocer técnicas que permitan el desarrollo de habilidades comunicativas asertivas.

 Diseñar una inducción que permitan un adecuado manejo de conflicto con las relaciones interpersonales.

 Identificar los principales aspectos relacionados con la comunicación asertiva.

##### **4.5. Listado de contenido y Esquema de la Propuesta**

Se desarrollará la siguiente metodología con los elementos necesarios para la elaboración de talleres para determinar un estudio que faculten a la secretaria sus habilidades sobre el empleo del factor humano a nivel personal y empresarial. De modo que incorporemos al conocimiento y habilidades de competencias, para el manejo de la comunicación y desempeño laboral de la secretaria asertiva.

## ESQUEMA DE LA PROPUESTA

### Objetivo General de la Propuesta:

Desarrollar un taller de inducción de comunicación asertiva y de manejo adecuado de conflictos para el personal administrativo mediante la aplicación de técnicas de comunicación.

**Taller N° 1**  
Característica de la comunicación asertiva

**Taller N° 2**  
La comunicación asertiva y el manejo de conflictos

**Taller N° 3**  
Desarrollando habilidades comunicativas y asertivas

**Taller N° 4**  
Habilidades sociales y comunicativas

**Taller N° 5**  
Fomentar un buen clima laboral

Ejercicios y práctica

**Figura: 2** Esquema de la propuesta

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

#### **4.6. Desarrollo de la Propuesta**

El desarrollo de la propuesta se iniciará con 3 talleres acerca de la comunicación asertiva para el personal de secretaría, posteriormente se realizará una dramatización con ejercicios y dinámicas.

De manera que permita a las secretarias que mediante el aprendizaje en este taller lo ponga en práctica a la hora del trato con las personas, esto le será útil y ayudará rápidamente a identificar el tipo de lenguaje, palabras, gestos, y frases, que se utiliza.

La propuesta de este taller es para mejorar las competencias comunicativas y el desempeño laboral logrando que el usuario y directivos se sientan cómodos a la hora de solicitar un servicio, a su vez mejorando el proceso de una manera práctica y participativa. Proponiendo la solución del problema, aportando al desarrollo crecimiento personal y profesional de la secretaria.

La propuesta trae las siguientes alternativas.

- 1.- Ayudará a la secretaria comprender que las personas no puede leer la mente.
- 2.- El ser asertivo es una herramienta indispensable para diseñar y ejecutar el proyecto de vida personal y profesional.
- 3.- La comunicación asertiva ayudará a sumar personas.
- 4.- Aumentará el nivel de confianza y credibilidad ante los demás mostrando claridad y adquiriendo sus propios criterios.
- 5.- Ayudará hacer más abierto a criterios diferentes, permitiendo conocer las competencias comunicativas a lo que podrían ayudar al crecimiento personal y al desempeño laboral.

## Taller N° 1

### Característica de la comunicación asertiva



**Figura: 3** pasos para la comunicación

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

### Derechos Asertivos

**Objetivo:** Analizar la conducta del otro respetando la opinión de los demás.

**Duración:** 40 Minutos

**Tamaño del grupo:** ilimitado

**Lugar:** Salón de conferencias

**Material:** bolígrafo, hoja de papel de trabajo para los participantes

Hoja de derechos asertivos: yo tengo derecho para cada participante,

Hoja de derechos asertivos: los otros tienen derechos a recibir de mí.

**Desarrollo:** Se desarrollará el taller con una dinámica de manera que el facilitador del grupo pide que cada integrante de manera individual, escriba en una hoja los derechos que considera que tienen en el ámbito familiar, laboral y dentro de la sociedad.

Se divide el grupo en subgrupos, en función del número de participantes y se les pide que identifiquen cinco derechos que tengan en común en las áreas mencionadas anteriormente (familia, trabajo y sociedad).

Pasado el tiempo que hayan acordado previamente, cada grupo expone sus conclusiones. Se propicia el debate en grupo.

El facilitador guía al grupo para que analice, como puede aplicar lo aprendido en su vida.

### **Hoja de trabajo para el participante (Derecho Asertivo)**

Yo tengo derecho a.....

En mi casa a.....

En mi trabajo a.....

En mi grupo de amistades a.....

### **Hoja para el participante**

Los otros tienen derecho a recibir de mí....

En mi casa a....

En mi trabajo a.....

En mi grupo de amistades a.....

### **Finalización del debate:**

Una vez que hayan concluido, se debate cómo se puede respetar a los demás, haciéndonos respetar.

### **Preguntas a los participantes:**

¿Qué es asertividad?

¿Qué es la comunicación asertiva?

### **Desarrollo de las preguntas:**

El facilitador procederá a realizar las interrogantes a los participantes escuchando la opinión de cada uno, posterior formulará las preguntas en base a las lluvias de idea que reunirá a través de lo aprendido.

### **¿Qué es asertividad?**

Es la capacidad de comunicarnos mediante habilidades sociales que nos permite defender nuestros derechos sin ofender a los demás sin agredir ni ser agredido ofreciendo un buen trato a los demás.

### **¿Qué es la comunicación asertiva?**

La comunicación asertiva es la clave para lograr el éxito, está diseñada para transmitir mucho más eficaz un mensaje.

### **Finalidad de la dinámica:**

Este ejercicio ayudara a defender los derechos propios expresados lo que se cree, piensa, y siente, de manera directa en un momento oportuno y respetando a los demás

Esta dinámica dará un aporte a la secretaria mediante una comunicación asertiva logrando que las competencias comunicativas logre un buen desempeño laboral mediante las expresiones, opiniones y valoraciones evitando reproches y enfrentamientos, ya que esta es la vía adecuada para interactuar con personas.

**SE TRATA DE APRENDER A DEFENDER Y RESPETAR  
TUS DERECHOS Y LOS DERECHOS DE LOS DEMÁS**



**Figura: 4** <https://diario.madrid.es/chamartin/2017/12/13/tolerancia-igualdad-y-respeto-en-un-distrito-multicultural/>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)



## Taller 2

### La comunicación asertiva y manejo de conflictos



**Figura 5** <http://trabajosocialresiste.blogspot.com/2014/11/habilidades-del-trabajador-social.html>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

#### **Objetivo**

Desarrollar la capacidad de habilidad de comunicación y escucha para poder resolver conflictos identificando los diferentes patrones de conductas.

**Duración:** 30 Minutos

**Tamaño del grupo:** ilimitado

**Lugar:** Salón de conferencias

**Material:** hoja de trabajo y lápices

Hojas de características de la comunicación asertiva, para los participantes

Hojas de tipos de comunicación asertiva, para los participantes

**Desarrollo:**

El facilitador dará una breve introducción sobre la naturaleza del conflicto y por qué se genera.

Las únicas personas con las que se relacionará durante la estancia en la isla serán los propios miembros del grupo.

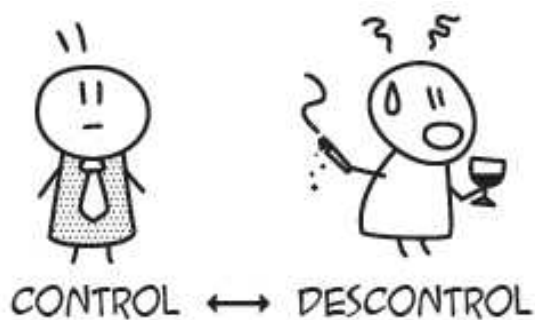
Entre todas las personas del grupo podrán rescatar 3 objetos de los 36 que hay en el barco.

Tienen que ponerse de acuerdo entre todo el grupo para decidir cuál de los tres objetos de la lista deciden llevar.

El facilitador repartirá la hoja de trabajo y un lápiz a cada persona, les aclarará las instrucciones y se les pedirá que hagan su elección personal.

Cuando se haya terminado la elección personal se comparte con la pareja de trabajo para posteriormente elegirlo en pareja.

Luego el facilitador orientará el proceso para que el grupo analice. Como se puede aplicar lo aprendido en su vida



**Figura 6** <https://www.lectio.es/tasts/TuemociontienerazonTAST.pdf>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

### **Introducción:**

Imagínate que te encontraras en un naufragio. A duras penas has conseguido llegar a una isla donde tendrás que pasar tres años de tu vida, sin salir de allí.

### **Vivirás en estas condiciones:**

Ocuparás un espacio físico cuadrado, absolutamente idéntico a la realidad terrestre. Este espacio mide veinte kilómetros cuadrados y está repartido de la siguiente manera:

- $\frac{1}{4}$  es un lago con peces
- $\frac{1}{4}$  es una tierra de cultivo
- $\frac{1}{4}$  es un bosque salvaje y
- $\frac{1}{4}$  es un terreno sin cultivar

El clima del lugar es de verano, con una temperatura constante de 30° durante el día y 20° durante la noche. Sólo llueve 30 días al año.

### **Lista de objetos elegir:**

1. un equipo completo de pesca.
2. dos palas y dos picos de jardinería.
3. tres raquetas de tenis y veinte pelotas.
4. dos guitarras.
5. veinte pastillas de jabón.
6. el cuadro de la Gioconda.
7. diez películas y un proyector de pilas.
8. una mochila para cada persona del grupo.
9. cien rollos de papel higiénico.
10. una vaca y un toro.
11. cien cajas de conservas surtidas.
12. cien libros de literatura clásica.
13. cien botellas de bebidas alcohólicas.
14. un Jeep nuevo.
15. una barca de remos.
16. diez barras metálicas.

17. cien cajas de cerillas.
18. en caballo de seis años.
19. una buena cantidad de penicilina.
20. cien paquetes de tabaco.
21. tres barajas de cartas.
22. un gato siamés.
23. artículos de tocador y de belleza.
24. semillas de diversas clases.
25. una máquina de escribir.
26. cinco armarios llenos de ropa.
27. veinticinco fotografías de personas queridas.
28. cinco mil hojas de papel para escribir.
29. un fusil y cien balas.
30. un equipo de pinturas al óleo y treinta tubos de recambio
31. cien discos y un tocadiscos de pilas.
32. un Cadillac y cuatro mil litros de gasolina.
33. material para hacer un reportaje fotográfico.
34. dos tiendas de campaña de tres plazas cada una.
35. tres camas muy grandes.
36. una batería de cocina.

El facilitador proporcionará una hoja con las características y tipos de comunicación asertiva, luego preguntará y guiará un debate sobre el proceso de selección de los artículos sobre hojas facilitada, en una hoja en blanco escribirán la sensación que les ha generado el proceso, el manejo del tiempo, el planeamiento, escucha, asertividad, liderazgo, luego se procederá a desarrollar las preguntas mediante las ideas recopiladas.

**Pregunta a los participantes:**

¿Cuáles son las características de la comunicación asertiva?

¿Cuáles son los tipos de comunicación asertiva?

## ¿Cuáles son las características de la comunicación asertiva?

Para que la comunicación sea asertiva, se deben tomar en cuenta una serie de elementos que la caracterizan y que tienen que ver con aspectos psicológicos, emotivos y pragmáticos del acto comunicativo. Así, por ejemplo, la comunicación asertiva toma en cuenta lo siguiente:

**La postura corporal:** Posición del cuerpo al hablar que sea abierto, franco, esto genera confianza en el interlocutor, transmite interés y sinceridad. Mirar al otro al hablar es clave para ello.

**La gestualidad:** Los gestos que acompañan el habla pueden jugar a favor (reforzando o acompañando lo dicho) o en contra, transmitiendo lo contrario a lo que decimos o distrayendo al escucha.

**La articulación:** La manera de pronunciar las palabras, la cadencia de la oración y el tono de voz inciden enormemente en la comunicación. Palabras entredichas, susurradas o a medio pronunciar son difíciles de entender, tanto como una oración indetenible y veloz como una locomotora, que agote al otro y le desanime de escucharnos.

**La reciprocidad:** Se debe prestar atención a cuánto tiempo invertimos en hablar y cuánto en escuchar, para no correr el riesgo de monologar o de transmitir indiferencia al otro. ¿Escuchamos realmente al escuchar o sólo esperamos el turno para volver a decir algo? ¿Respetamos los silencios o atropellamos al otro?

**Localización.** ¿En dónde se elige tener una conversación importante? En un lugar seguro y apacible, las personas tienden a mostrarse más comprensivas que en otro ruidoso y lleno de distracciones, o peor aún, de amenazas, como en una calle en medio de la muchedumbre.

## ¿Cuáles son los tipos de comunicación asertiva?

A grandes rasgos podemos hablar de tres tipos de comunicación asertividad, que son:

**Verbal:** La comunicación verbal tiene que ver con lo dicho, así que la asertividad en este caso pasa por la selección de palabras, por la construcción de las oraciones y lo propiamente lingüístico.

**No verbal:** La comunicación no verbal tiene que ver con los aspectos que rodean al lenguaje durante el acto comunicativo, que inciden en él, pero no tienen que ver con sus procesos lingüísticos. La postura corporal, por ejemplo, o el lugar elegido para tener una conversación.

**Paraverbal:** La comunicación paraverbal es aquella intermedia entre la verbal y la no verbal, es decir, abarca los elementos que acompañan a la formulación del mensaje que forman parte del hecho comunicativo, es decir, el cómo se dice lo que se dice. El tono de voz la articulación, el ritmo, son ejemplos de ello.

#### **Finalidad de la Dinámica:**

El facilitador explicara a los participante con esta dinámica de grupo que es muy importante ya que les enseña a reconocer los conocimientos técnicos y los aspectos de personalidad, respetando las opiniones de los demás sin juzgar tratando de escuchar, abriendo un espacio a un debate con el interlocutor de manera organizada, esto le ayudará a manejar conflictos, desarrollando sus habilidades de competencias comunicativas que le permita observar la forma de actuar de cada persona con la que trata, por eso es fundamental el tono de voz , ya que este debe ser correcto, pausado, tranquilo, el lenguaje no verbal es valioso para el dialogo mostrando una escucha activa y postura adecuada.

### Taller 3

#### Desarrollando de habilidades comunicativas y asertivas



**Figura 7** <https://es.calameo.com/books/005840772a64ffb7eeb96>

Elaborado por: Amaiguema M. & Mendieta K. (2019)

### Tres pasos hacia la asertividad

**Objetivo** Crear técnicas y habilidades para ejecutarlo en la vida diaria.

**Duración:** 45 Minutos

**Tamaño del grupo:** ilimitado

**Lugar:** Salón de conferencias

**Material:** hoja de trabajo y lápices

#### Introducción:

Pasos para desarrollar un buen diálogo

#### 1. Sé directo y honesto, evita criticar

Decir lo que sientes, puedes expresar lo que te molesta pero evita las ofensas.





**Desarrollo:**

El facilitador expone los tres pasos que conducen el diálogo asertivo. Expresar los sentimientos, solicitar qué queremos que ocurra y decir cómo nos sentiríamos tras el cambio.

Se exponen situaciones cotidianas en la vida personal y laboral que suelen generar conflicto y, entre todos, se resuelven a través del diálogo asertivo.

Otros comentarios: puede realizarse primero en subgrupos o de manera individual luego, se resolverá y debatirá las situaciones con el resto de los participantes.

**¿Cuáles son las Técnicas de comunicación asertiva?**

Algunas técnicas para desarrollar la asertividad comunicativa son:

**1. La técnica del disco rayado:** consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen, y sin intención de entrar en ninguna confrontación.

Ejemplo:

No me estas escuchando.

Sí le escucho, pero justo en este momento, estoy a la vez comprobando sus datos.

No, no me prestas atención.

Le repito que si le estoy escuchando, sólo estoy comprobando la información que me ha dado en este momento.

**2. Técnica del banco de niebla**

La técnica del banco de niebla consiste en otorgarle al cliente la razón pero no dejando lugar a continuar con el enfrentamiento o discusión. En este caso, hay que tener cierto

cuidado al usar esta técnica ya que el cliente puede llegar a sentir que no queremos ayudarlo.

Ejemplo:

Hasta el día de hoy no me has solucionado el problema. Puede que tenga razón. ¡Claro que tengo razón! Es posible. ¡Claro que es posible! Ya no se lo voy a negar.

### **3. Técnica para el cambio**

Con esta técnica se intenta dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad o frustración.

Ejemplo: No te has enterado de lo que te acabo de decir. No le he escuchado con claridad porque estaba comprobando la información que me ha dado.

¡Cómo puedes decir eso! Además tengo prisa. Mire, con tranquilidad podemos solucionar esto, no obstante, sabe que esto requiere de un tiempo para poder hacerlo por lo que podemos valorar si merece la pena continuar ahora o en otro momento. ¿Le parece bien?

### **4. Técnica del acuerdo asertivo**

En este caso se intenta llegar a un acuerdo donde se confirma lo que se pueda considerar como error, pero dando como fundamento que en general, no es lo habitual.

Ejemplo:

Cuantas veces lo tengo que repetir. Tienes razón al decir que le hemos pedido otros datos en varias ocasiones pero entenderá que tengo que comprobar que todo es correcto.

### **5. Técnica de la pregunta asertiva**

Es contestar a nuestro receptor con una pregunta que pone en positivo lo que se está discutiendo dando además al cliente la oportunidad de afrontar en el mismo sentido la crítica o dificultad que nos haya planteado.

Ejemplo:

Al final no me ha servido de nada. ¿Qué cree podríamos hacer para que esto no volviera a ocurrir.

## 6. Técnica de ignorar

Esta técnica se suele usar cuando en la llamada, el cliente, se muestra muy alterado o enfadado y es complicado mantener una conversación constructiva. En estos momentos tenemos que ser los más empáticos posibles para no despertar ninguna impresión de agresión.

Ejemplo: ¡Estoy que no me solucione el problema! Ahora está de muy mal humor. De ahí que crea conveniente aplazar esta conversación para otros momento más idóneos.

## 7. Técnica del aplazamiento asertivo

Esta técnica la usamos cuando no somos capaces en ese momento de dar una solución o respuesta adecuada a la reclamación que nos hace el cliente. Se puede compaginar con la técnica del banco de niebla, si el cliente insiste mucho. Ejemplo:



**Figura 9** <https://www.pinterest.com/pin/537969117972076120/?lp=true>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

Nunca me soluciona ningún problema. No es la primera vez que me hace esta afirmación y como sabe ya hemos hablado en otras ocasiones de este mismo tema. Le propongo aplazarlo porque en este preciso momento estoy a la espera; pendiente de su reclamación.

Una vez que se da por concluido los talleres finalizaremos con un ejercicio práctico



**Figura 10** <https://www.lectio.es/tasts/TuemociontienerazonTAST.pdf>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

### **Ejercicio Práctico:**

Este ejercicio ayudara a fomentar una excelente comunicación asertiva fortaleciendo las emociones conductuales.

El Facilitador explica que el ejercicio que van a realizar tiene el objetivo de borrar la mala impresión que nos dejó un comportamiento que consideramos inadecuado y de aprender otros comportamientos que procreemos exhibirlos en el futuro en situaciones semejantes. En el salón se divide en pequeños grupos de cuatro o cinco personas. Las personas de cada grupo explicarán una situación en la que han sentido que han hecho el ridículo o en la que no han actuado de la manera correcta.

Cada grupo elegirá la situación más representativa del grupo y la representará ante los demás participantes, sin que esto suponga que la persona que la ha vivido tenga que representar su rol. Una vez acabadas las representaciones, los grupos volverán a reunirse para hallar las respuestas más asertivas a cada una de las situaciones representadas. Después, cada grupo explica sus alternativas a cada situación, se discuten entre todos los miembros del salón y se decide la más adecuada.

A continuación, cada grupo representará de nuevo la situación pero esta vez con el final elegido. De esta manera, se enmienda la conducta anterior y se aprende como hay que reaccionar ante situaciones similares.

### **Análisis:**

El profesor debe explicar a sus alumnos que una persona asertiva es aquella que se comporta de manera natural, que dice lo que piensa sin que esta actitud provoque una agresividad en la otra persona ni en nuestro interior. El facilitador, además, preguntará a sus alumnos qué sentimientos ha provocado en ellos el recordar una situación en la que no supieron actuar de manera satisfactoria, si se han identificado con la situación representada por los otros grupos, si han sabido responder de manera adecuada siempre, si creen que el ejercicio les ayudará a adoptar conductas más asertivas en el futuro.



**Figura 11** <https://www.pinterest.com/pin/537969117972076120/?lp=true>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

## Taller 4

### Habilidades sociales y comunicativas

**Objetivo:** Ofrecer estrategias de interacción social que posibiliten la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académico, laboral y socio-cultural.

**Duración:** 10 horas (10 sesiones de 10 horas cada una)

**Tamaño del grupo:** 50 Participantes

**Lugar:** Un espacio amplio bien iluminado acondicionado para que los participantes estén cómodos y puedan desarrollar actividades físicas activas y de desplazamiento.

**Material:** Hoja de papel para cada participante, cuestionarios guía

**Desarrollo:** Conceptualización y contextualización: Como fundamento y justificación del taller se lleva a cabo un análisis de los factores inherentes a la conducta social del ser humano señalando las pautas más significativas para su adecuado manejo.

**Dinámica de grupos: “CARA CON CARA” :** En esta actividad se pretende estimular un ambiente a través del cual los participantes logran experimentar de manera directa diferentes posibilidades de comunicación con los demás miembros de su grupo, dentro de las que se encuentra la capacidad para expresar y manifestarse por medio de gestos, abrazos, sonrisas, miradas, etc. teniendo en cuenta que las habilidades sociales se relacionan con la facilidad con que un individuo asuma este tipo de comunicación. Se distribuye al grupo en círculo y en un ambiente lo suficientemente amplio. Luego se conforman parejas quienes en principio siguen las instrucciones del coordinador, quien nombra diferentes partes del cuerpo que se tendrán que unir con la pareja, por ejemplo: “mano con mano, pié con pié, espalda con espalda, frente con frente, mirada con mirada, etc., en esta última se solicita a los participantes repetir un diálogo tratando de sentir al máximo la comunicación y sosteniendo todo el tiempo la mirada con el compañero. El diálogo puede ser el siguiente:

OYE  
A PARTIR DE HOY  
YO TE PROMETO  
QUE VOR A HECER  
TODO LO POSIBLE  
PARA QUE TÚ Y YO  
Y NUESTROS COMPAÑEROS  
SALGAMOS ADELANTE  
EN NUESTRO ESTUDIO  
EN NUESTRO TRABAJO  
EN NUESTRA VIDA  
DESDE HACE TIEMPO  
QUERIA DARTE UN CONSEJO  
SONRIE  
VIVE FELIZ  
APROVECHA LO QUE TIENES  
Y LO MÁS IMPORTANTE  
VIVE EN PAZ  
CONTIGO MISMO  
Y CON LOS DE MÁS

Finalizado el diálogo la orden es: “abrazo con abrazo” y en el momento en que estén abrazados se da la orden “cara con cara” momento en el cual cada uno cambia rápidamente de pareja realizando más ejercicios con la dinámica llevada hasta el momento.

Sesión 2: En esta sesión se plantea un ejercicio de carácter lúdico en el cual se ofrece la posibilidad de que cada uno de los participantes ponga en práctica su capacidad para trabajar en función de un determinado objetivo con base en el apoyo que logre encontrar en sus compañeros:

**Dinámica de grupos: “PRIMOS”:** Con el grupo dispuesto en círculo y dándole una continuidad a la actividad anterior, se la pide a cada pareja recordar muy bien el rostro de su compañero o compañera. Luego se numera cada miembro de la pareja con el número

uno (1) y con el número dos (2) respectivamente solicitando que todos los (1) y todos los (2) conformen un círculo por separado. Seguidamente se solicita a cada círculo que luego de una orden que el dinamizador dará, se debe empezar a girar el círculo hacia la derecha y cantar una canción lo más fuerte que se pueda. Una vez todos los participantes estén girando y cantando, se da la señal de “Primos” con la cual cada uno debe salir rápidamente a buscar a su “Primo”, encontrarse y abrazarse. Las últimas parejas en hacerlo van quedando eliminadas hasta que después de varias veces de repetir el ejercicio, solo una pareja sea la ganadora.

Al finalizar la dinámica se plantea una discusión en la que se identifican los factores esenciales para lograr un objetivo común a través de la unión y de la coordinación que se alcance.

**Desarrollo 3 y 4: Socialización y análisis de experiencias:** Con base en la siguiente guía de trabajo los participantes, conformando pequeños subgrupos, tendrán que resolver una serie de cuestionamientos por medio de los cuales se identifican las principales características de su propio comportamiento social. Luego se socializan los resultados del análisis de cada subgrupo.

Finalmente el coordinador resuelve las inquietudes y retroalimenta al grupo sobre los aspectos a que haya necesidad de reforzar. Además de identificar las conclusiones respectivas.

#### **Perfil de la persona socialmente hábil**

- ) Dinámico
- ) Entusiasta
- ) Disciplinado
- ) Creativo
- ) Responsable
- ) Con buen sentido del humor
- ) Productivo
- ) Eficiente
- ) Sociable
- ) Con proyección personal



## Taller 5

### Fomentar un buen clima laboral

#### La telaraña



**Figura 12** <http://eqcuatro.blogspot.com/>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

**Objetivo:** Crear un buen clima laboral, logrando la integración entre compañeros reforzando la autoestima de cada uno.

**Duración:** 30 minutos

**Material:** Un ovillo de lana

#### **Desarrollo:**

El dinamizador les pide a los participantes que se pongan de pie formando un círculo, de modo que todos puedan verse. El dinamizador les enseña un ovillo de lana, y les explica que quien tenga en ovillo de lana debe atarse el dedo, y luego pasarlo a un compañero dándole las gracias por un aspecto positivo de su forma de ser. Por ejemplo: “gracias por ser una persona tan amable” o “gracias por ser un/a buen/a amigo/a”. El compañero/a que lo recibe realiza el mismo procedimiento, debe atarse el dedo y pasarle el ovillo a otro

compañero/a, con un mensaje de agradecimiento positivo por ser como es. Y así sucesivamente, hasta que todo el grupo esté atado, formando una preciosa telaraña que los une.



**Figura 13** <http://equatro.blogspot.com/>

**Elaborado por:** Amaiquema M. & Mendieta K. (2019)

**Observación:** Hay que advertir a los compañeros, la importancia de estar atentos a la hora de decir el aspecto positivo, pues no se sabe a quién va a lanzarse la bola y posteriormente deberá repetir los datos del lanzador.

**Finalidad de la dinámica:**

Es una dinámica que funciona muy bien para cerrar un trabajo grupal y para afianzar lazos afectivos dentro de un grupo. Además, el resultado es muy visual y suele ser muy emotiva ya que es muy divertida y sencilla ya que el único material necesario es el ovillo. Tiene un aporte a la comunicación y la cohesión grupal.

## CONCLUSIONES

Se realizó una recopilación bibliográfica acerca de las Competencias comunicativas y el desempeño laboral del personal administrativo.

También el estudio diagnóstico realizado reveló que se presentan insuficiencias en la competencia comunicativa de las secretarias de la Universidad del norte de Guayaquil, las que se evidenciaron fundamentalmente a través de los instrumentos de recolección de datos, aplicados tanto a directivos y usuarios de la Institución. No obstante, este personal refiere la necesidad de la elaboración y aplicación de una guía informativa que mejore la comunicación asertiva entre este personal y los usuarios, favoreciendo una mejor satisfacción en estos últimos.

La propuesta es una guía de información al personal administrativo, en este caso la secretaria, que integra en un solo documento la información adecuada, ágil, organizada y sistematizada, permitiendo que el usuario se oriente, identifique y se familiarice con las gestiones que debe realizar hasta concretar su objetivo. Incluye un conjunto de orientaciones a personal administrativo para el mejoramiento de la comunicación asertiva con los usuarios que acuden a la secretaría de la Universidad, ésta se la puede aprender con un poco de entrenamiento y preparación.

## RECOMENDACIONES

- 📌 A continuación se sugiere algunas recomendaciones cuya implementación son de vital importancia.
  
- 📌 Aplicar la propuesta de los talleres fortaleciendo el desarrollo de las habilidades de la comunicación asertiva en las secretarias.
  
- 📌 Capacitar a través talleres a secretarias que ayudará a perfeccionar la organización comunicativa a fin de evitar que se pierdan las competencias comunicativas en las funcionarias.
  
- 📌 Establecer estrategias basados en el foque del desempeño laboral de la secretaria para lograr el control, equilibrio y eficiencia con el servicio al cliente.
  
- 📌 Motivar a las secretarías por cada logro mediante asenso, permitiendo que superen los estándares de desempeño dentro de la Institución.
  
- 📌 Será de mucha importancia aplicar la asertividad vía telefónica, permitiendo mejorar la facilidad de comunicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agueda Reynalte . (Sabado de Noviembre de 2010). *Blogeer.com*. Obtenido de [http://disfuncionalidadfamiliar-v.blogspot.com/2010/11/lectura-3\\_13.html](http://disfuncionalidadfamiliar-v.blogspot.com/2010/11/lectura-3_13.html)
- Alcantara, F. (Junio de 2014). *La Competencia Comunicativa Del Docente De Educaciòn*. Obtenido de (tesis de grado): <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/2002/AT18694.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (Julio de 2012). *El Proyecto de Investigacion "Introduccion a la Metodologia Cientifica"*. Obtenido de (Libro): <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bermúdez,M.;Chila,D. (2015). *Las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de portoviejo, 2014*. Obtenido de (tesis de grado): <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/109/1/LAS%20COMPETENCIAS%20COMUNICATIVAS%20DE%20LAS%20SECRETARIAS%20EJECUTIVAS%20Y%20SU%20DESEMPEÑO%20LABORAL.pdf>
- Cantu, L., F. J., R. M., & . (2015). *Competencia comunicativa habilidades para la interaccion del profesional en el siglo XXI*. Obtenido de Libro: <https://books.google.com.ec/books?id=DkbABgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=competencia+comunicativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjyjuSnopbfAhWyyVkKHR3PDwkQ6AEIJjAA#v=onepage&q=competencia%20comunicativa&f=false>
- Cantú, L., Flores, J., & Roque, M. (2015). *Competencia comunicativa. Habilidades para la interacción del profesional en el XXI*. Obtenido de Libro: <https://books.google.com.ec/books?id=DkbABgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=las+competencias+comunicativas+como+habilidades+ling%3%BC%3%ADsticcas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiew76slerdAhWCrFkKHU71AikQ6AEIJjAA#v=onepage&q=las%20competencias%20comunicativas%20c>

- Cantù, L., Flores, J., & Roque, M. (2015). *Competencia comunicativa. Habilidades para la interacción del profesional en el XXI*. Obtenido de Libro:  
<https://books.google.com.ec/books?id=DkbABgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=las+competencias+comunicativas+como+habilidades+ling%C3%BC%C3%ADsticas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiew76slerdAhWCrFkKHU71AikQ6AEIJjAA#v=onepage&q=las%20competencias%20comunicativas%20c>
- Escobar, M., Rodríguez, L., & Mendoza, M. (31 de enero de 2017). *Inserción y desempeño laboral de la secretaria*. Obtenido de Artículo:  
[file:///C:/Users/Felipe/Downloads/1091-25-2550-4-10-20180719%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Felipe/Downloads/1091-25-2550-4-10-20180719%20(4).pdf)
- Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M., & Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Obtenido de Libro:  
<https://espacioculturayarte.files.wordpress.com/2016/05/comunicacion-oral.pdf>
- Franco, Y. (26 de Junio de 2011). *Población y Muestra Tamayo y Tamayo*. Obtenido de Blogs: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- González, C. (2003). *Factores determinantes del bajo rendimiento académico en educación secundaria*. Obtenido de (tesis doctoral): <https://biblioteca.ucm.es/tesis/edu/ucm-t27044.pdf>
- Guerrero, Y. (2017). *Estrategias activas interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas en los estudiantes VII ciclo, especialidad primaria de formación magisterial del IESPP rafael hoyos rubio de la provincia de san ignacio, 2014*. Obtenido de (tesis):  
<file:///F:/documentos%20tesis/ESTRATEGIAS%20ACTIVAS%20INTERDISCIPLINARIAS%20PARA%20FORTALECER%20LAS%20HABILIDADES%20COMUNICATIVAS%20EN%20LOS%20ESTU.pdf>
- Gutierrez, R. (09 de junio de 2011). *Formación Integral de la Secretaría Ejecutiva del Instituto Tecnológico Rumiñahui de la Ciudad de Ambato, "Instructivo de Funciones"*. Obtenido de (tesis de grado).

- Heras, M., & Alcivar, O. (2018). *Las TIC y su incidencia en las habilidades lectoras en los estudiantes del 7mo. año de la unidad educativa buque del pacífico*. Obtenido de (tesis de grado): <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ec/>
- Jimenez, D., & . (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=XRfaaDPHE3IC&pg=PA90&dq=definicion+de+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsqujWxpXfAhXQ1lkKHeZjAdcQ6AEIMjAC#v=onepage&q=definicion%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Leon, A. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la comunicacion profesional*. Obtenido de libro: <https://books.google.com.ec/books?id=2yXjdKrQh-4C&printsec=frontcover&dq=profesional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJx6nGiq3fAhVNrVkJHfqbFAQ6AEILTAB#v=onepage&q=profesional&f=false>
- Levy, C. (2000). *Gestion de las competencias*. Obtenido de libro: <http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Gestion%20de%20las%20competencias-Claude%20Levy.pdf>
- Ludeña, A. (2004). *La Formaciòn por Competencias Laborales*. Obtenido de Libro: <http://www.caplab.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf>
- Mateo, L. (marzo de 2010). *Origen y desarrollo de las competencias bàsicas en educaciòn primaria*. Obtenido de Revista: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd6989.pdf>
- Mejìa, Y. (octubre de 2012). *Evaluaciòn del desempeño con enfoque en las competencias laborales((estudio realizado con aagentes de servicio telefònico en la ciudad de quetzaltenango)* . Obtenido de (tesis de grado): <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Mendoza, P. (2016). *El desempeño de la secretaria ejecutiva y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de tesis: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3722>
- Miranda Plaza, B., & Contreras Guillén, K. E. (17 de Mayo de 2009). Obtenido de <http://brumoykristellf.blogspot.com/p/familias-disfuncionales.html>
- Mondy, W., & N. R. (2005). *Administracion de Recursos Humanos* . Obtenido de libro: <https://books.google.com.ec/books?id=UkWAvHmBswC&pg=PA252&dq=desem>

pe%C3%B1o+laboral+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZ-9iMrvPfAhWM2FkKHcREATYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20definicion&f=false

- Morgan, J. (Octubre de 2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y las* .  
Obtenido de Artículo: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Moyà, M. (17 de septiembre de 2016). *Habilidades Comunicativas y Comunicaciòn Política*. Obtenido de (tesis de doctoral):  
<file:///F:/documentos%20tesis/competencias%20comunicativasTD%20Moya%20Ruiz,%20Maria%20Teresa.pdf>
- Ortegas, N., .Tigero, L., .Iboledn, B., .Serrano, S., & .Muñoz, S. (Septiembre de 2016). *El poder de la Comunicacion, Claves de la Comunicaciòn Estrategica en los Espacios Juridicos y Politicos* . Obtenido de Libro:  
[https://books.google.com.ec/books?id=0A\\_ODQAAQBAJ&pg=PA42&dq=competencias+COMUNICATIVAS+laborales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNu-PVgOndAhWDt1kKHV4XATQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=competencias%20COMUNICATIVAS%20laborales&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=0A_ODQAAQBAJ&pg=PA42&dq=competencias+COMUNICATIVAS+laborales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNu-PVgOndAhWDt1kKHV4XATQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=competencias%20COMUNICATIVAS%20laborales&f=false)
- Ortiz, A. (2009). *Desarrollo del Pensamiento y las Competencias Bàsicas Cognitivas y Comunicativas*. Obtenido de Libro:  
[https://books.google.com.ec/books?id=yt2vKbQvwzYC&pg=PA32&dq=las+competencias+comunicativas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_yq\\_NjujdAhWSm1kKHf9uBngQ6AEIJzAA#v=onepage&q=las%20competencias%20comunicativas&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=yt2vKbQvwzYC&pg=PA32&dq=las+competencias+comunicativas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj_yq_NjujdAhWSm1kKHf9uBngQ6AEIJzAA#v=onepage&q=las%20competencias%20comunicativas&f=false)
- Pacheco, O. (2012). Proyecto educativo. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Pibaque, M., Baque, L., & Pibaque, D. (enero de 2018). *La competencia sociolingûistica en la inclusiòn educativa desde la enseñanza del idioma ingles*. Obtenido de Revista:  
<file:///C:/Users/Felipe/Downloads/180-518-1-PB.pdf>
- Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluacion por competencias laborales* . Obtenido de libro:  
<https://books.google.com.ec/books?id=47aiKacwZrUC&printsec=frontcover&dq=competencias+laborales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDpJq3xqrfAhUmxVkkHUWACEMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=competencias%20laborales&f=false>



- Quiroz, M., & Carriòn, I. (2015). *La organización del archivo y su incidencia en las funciones del personal de la secretaría general técnica de la universidad metropolitana*. Obtenido de (Tesis de grado):  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ec/>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento*. Obtenido de libro:  
<https://books.google.com.ec/books?id=Q8p51ceQyXoC&pg=PA41&dq=Que+implica+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjStcenpPjfAhVtoFkKHX-6BZQQ6AEINjAD#v=onepage&q=Que%20implica%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Robbins, S. (s.f.). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de libro:  
[https://books.google.com.ec/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA43&dq=definiciones+de+++desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV-\\_u6wKzfAhVRx1kKHbsXBc8Q6AEIMjAC#v=onepage&q=definiciones%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA43&dq=definiciones+de+++desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV-_u6wKzfAhVRx1kKHbsXBc8Q6AEIMjAC#v=onepage&q=definiciones%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false)
- Rojas, E. (2017). *Competencias Profesionales y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Sede Central Instituto Nacional Penitenciario 2016*. Obtenido de (Tesis de grado):  
[file:///F:/documentos%20tesis/tesis%20de%20competencia%20comunicativa%20en%20peru%20\(1\).pdf](file:///F:/documentos%20tesis/tesis%20de%20competencia%20comunicativa%20en%20peru%20(1).pdf)
- Ronquillo, E., & Goenaga, B. (2009). *Competencia Comunicativa: Evolución cronológica del Término y sus Elementos Constitutivos*. Obtenido de (Artículo):  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202009000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202009000100005)
- Rueda, C., & Tonguino, R. (2012). *Estudi de la Assignaciòn de Funciones a las Secretarias/os del Ilustre Municipio de Cotacachi, Propuesta de un Manual de Funciones*. Obtenido de (Tesis de Grado):  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1875/1/O5%20FECYT%201220%20TESIS%20SECRETARIADO.pdf>
- Ruiz, A. (marzo de 2016). *La comunicación no verbal y su incidencia en el desempeño profesional de las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la*

- ciudad de Guayaquil*. Obtenido de (tesis de grado):  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ec/>
- Sum, M. (marzo de 2015). *Motivaciòn y Desempeño Laboral*. Obtenido de (tesis de grado):  
<file:///F:/documentos%20tesis/desempe%C3%B1o%20laboral.pdf>
- Tamayo, M. (17 de Agosto de 2013). *Metodologia de investigaciòn pautas para hacer Tesis*. Obtenido de Artículo: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Taquechel, A., & Garcia, C. (2008). *Aprender a ser secretaria, Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. Obtenido de (libro):  
<file:///C:/Users/Felipe/Downloads/Aprende%20a%20ser%20secretaria.%20Manua%20-%20Amalia%20Taquechel-Barreto.pdf>.
- Tobòn, S. (junio de 2004). *Formaciòn basada en Competencias*. Obtenido de libro:  
[http://200.7.170.212/portal/images/documentos/formacion\\_basada\\_competencias.pdf](http://200.7.170.212/portal/images/documentos/formacion_basada_competencias.pdf)
- Ucha, F. (14 de Noviembre de 2008). *Definicion ABC*. Obtenido de articulo:  
<https://www.definicionabc.com/?s=Habilidad>
- Vander, C., & G. J. (2006). *Competencias y habilidades profesionales para Universitarios*. Obtenido de libro:  
<https://books.google.com.ec/books?id=ywMQY1A5EvwC&pg=PA298&dq=que+quiere+decir+habilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwuiqtFE1anfAhWprVkKHZKIASoQ6AEIPTAE#v=onepage&q=que%20quiere%20decir%20habilidad&f=false>
- Vilà, R. (2006). *La competencia comunicativa intercultural. Un estudio en el primer ciclo de la Educacion Secundaria Obligatoria*. Obtenido de Libro:  
<https://books.google.com.ec/books?id=wqJbJSt9fZEC&pg=PA49&dq=importancia+competencias+comunicativas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi504rdnOjdAhUJy1kKHWhMAecQ6AEIJTAA#v=onepage&q=importancia%20competencias%20comunicativas&f=false>
- Whetten, D., & .Cameron, K. (s.f.). *Desarrollo de habilidades directivas*. Obtenido de libro:  
<https://books.google.com.ec/books?id=PtcDj2ONv18C&pg=PA303&dq=desempe%C3%B1o+laboral+ejecutiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj13Pfp1JXfAhUKxVkk>

He-

CBvAQ6AEIJjAA#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20ejecutiva&f=false

Wigodski, J. (2011). *Metodología de la Investigación, población y muestra*. Obtenido de artículo: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

wordpress. (3 de Julio de 2009). Obtenido de

<https://angeles4151.wordpress.com/2009/07/03/familia-disfuncional/>

Yaringano, L. (2012). *Metodología II*. ESpaña: Editorial Paidós.

## ANEXOS

### GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR ESPECIALISTAS

Nombre completo del especialista: Norma Hinostroza Gacón  
Nivel académico o grado: Magister Experiencia docente: 14 años

Estimado(a) profesor (a):

Como parte importante de mi trabajo de titulación que lleva por título: La competencia comunicativa y el desempeño laboral de la secretaría de una Universidad del Norte de Guayaquil

le solicito muy comedidamente, se sirva expresar su valiosa opinión valorativa acerca de la propuesta que ha resultado de mi trabajo investigativo. Esperando contar con su encarecida ayuda, le agradezco anticipadamente. La propuesta se nombra:

Coloque por favor, la evaluación en una escala de 5 a 10 puntos en cada ítem:

1. El título de la propuesta se ajusta al tema y objetivo de investigación 10
2. Los argumentos de la justificación son concretos y pertinentes 10
3. Los objetivos generales y específicos contribuyen al objetivo general 10
4. La lista de contenidos y esquema son suficientes y claros 8
5. El desarrollo de la propuesta se ajusta en la terminología de documentos reguladores de la educación inicial 10
6. Se evidencia en la propuesta el beneficio e impacto que esta puede producir —
7. En general, la propuesta es viable y pertinente 10

A partir de sus consideraciones, evaluaría la propuesta de 9.

Expresé algo que a su criterio debe ser destacado y mejorado

Como constancia de lo antes expresado, reitero mis agradecimientos

Norma Hinostroza G  
Firma y cédula