



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**TEMA:**

**La Comunicación Efectiva en la Gestión Secretarial del  
Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro”  
de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2017.**

**AUTORA:**

María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Facultad de Gestión, Desarrollo Y Secretariado Ejecutivo**

**Carrera de Secretariado Bilingüe**

Manta, Marzo de 2018

**La Comunicación Efectiva en la Gestión Secretarial del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2017.**

## **CERTIFICACIÓN**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de presencial , cuyo tema del proyecto es “La Comunicación Efectiva en la Gestión Secretarial del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2017.”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita RIVERA BARREIRO MARÍA DE LOS ANGELES estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, Manta 20 de Febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Jonathan Coveña Menéndez

**Docente Tutor(a)**

**Área: INGLES**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: “La Comunicación Efectiva en la Gestión Secretarial del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2017”. Realizado por la Srta. RIVERA BARREIRO MARÍA DE LOS ANGELES, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, febrero 2018

Lic. Jonathan Coveña Menéndez  
DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico a Dios por su sabiduría y bendiciones, a mi madre Olga Macías y mi tía Jenny por sus sacrificios y esfuerzos, por brindarme la oportunidad de poder culminar mis estudios y sobre todo por creer en mí.

A mis amigos y compañeros presentes y pasados quienes compartieron sus conocimientos, sabiduría y consejos, a todos aquellos que en estos cuatro años me apoyaron y lograron que este objetivo se cumpliera, esto es posible gracias a ustedes.

**Srta. Rivera Barreiro María de los Ángeles**

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Facultad de Gestión, Desarrollo y secretariado ejecutivo, por haberme dado conocimientos y experiencias inolvidables en mi carrera. A los guías, que me ayudaron aportando conocimientos en el proceso de este trabajo de investigación.

Mi reconocimiento también va dirigido a la Economista Zaida Hormaza Muñiz Directora Financiera de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por haberme aceptado que realice mi tesis en su departamento.

**Srta. Rivera Barreiro María de los Ángeles**

# ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| TEMA .....  | I   |
| CERTIFICACIÓN .....                                 | II  |
| APROBACIÓN DEL TRABAJO .....                        | III |
| DEDICATORIA.....                                    | IV  |
| RECONOCIMIENTO .....                                | V   |
| RESUMEN .....                                       | IX  |
| ABSTRACT .....                                      | X   |
| INTRODUCCIÓN .....                                  | 1   |
| MARCO TEÓRICO .....                                 | 9   |
| CAPÍTULO I .....                                    | 9   |
| FUNDAMENTACIONES .....                              | 9   |
| 1.1 Antecedentes Investigativos .....               | 9   |
| 1.2. Fundamentación Legal .....                     | 10  |
| 1.3. Fundamentación Filosófica .....                | 11  |
| CAPÍTULO II .....                                   | 12  |
| 2.1. Definición de Comunicación.....                | 12  |
| 2.2. Elementos Necesarios.....                      | 13  |
| 2.3. El proceso de comunicación.....                | 13  |
| 2.4. Comunicación efectiva .....                    | 14  |
| 2.4.1. Barreras de Comunicación .....               | 15  |
| 2.5. Las vías de comunicación .....                 | 17  |
| 2.6. Dirección de flujos de la información.....     | 18  |
| 2.6.1. La comunicación descendente .....            | 18  |
| 2.6.2. La comunicación ascendente .....             | 19  |
| 2.6.3. La comunicación horizontal .....             | 19  |
| 2.6.4. La comunicación diagonal o transversal ..... | 19  |
| 2.7. Objetivos de la comunicación .....             | 20  |
| 2.7.1. Control.....                                 | 20  |
| 2.7.2. Motivación .....                             | 20  |
| 2.7.3. Expresión de emociones .....                 | 21  |
| 2.7.4. Información .....                            | 21  |
| 2.7.5. Ayuda en la resolución de problemas.....     | 21  |
| 2.7.6. Promoción de la acción .....                 | 21  |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.8. Objetivos de la comunicación organizacional .....                  | 22        |
| 2.8.1. Objetivo interno de la comunicación .....                        | 22        |
| 2.8.2. Objetivo externo de la comunicación .....                        | 22        |
| 2.9. Comunicación Interna .....   | 22        |
| 2.9.1. Objetivos de la comunicación interna.....                        | 23        |
| 2.9.2. Técnicas de comunicación interna .....                           | 23        |
| 2.10. Comunicación interna Escrita .....                                | 24        |
| 2.10.1. Redacción de textos en la empresa .....                         | 24        |
| 2.10.2. Factores que se debe tener en cuenta al elaborar un texto ..... | 25        |
| <b>CAPITULO III .....</b>   | <b>27</b> |
| <b>GESTIÓN SECRETARIAL .....</b>  | <b>27</b> |
| 3.1. La Secretaria.....   | 27        |
| 3.2. Importancia del Secretariado.....                                  | 27        |
| 3.3. Funciones del secretariado .....                                   | 28        |
| 3.4. Nuevas Funciones del Secretario (a).....                           | 29        |
| 3.5. Nuevas necesidades Formativas .....                                | 29        |
| 3.6. Características del Secretario (a) .....                           | 29        |
| 3.7. Actitudes que conducen al éxito o fracaso .....                    | 31        |
| 3.8. Competencias Técnicas Secretariales .....                          | 32        |
| 3.8.1. Organización .....   | 32        |
| 3.8.2. Comunicación.....  | 33        |
| 3.8.3. Dominio de la Tecnología.....                                    | 34        |
| 3.8.4. Conocimientos jurídicos.....                                     | 34        |
| 3.8.5. Gestión de la información.....                                   | 35        |
| 3.8.6. Educación Financiera .....                                       | 35        |
| 3.9. Competencias Emocionales Secretariales.....                        | 35        |
| 3.10. Gestión Secretarial .....   | 36        |
| 3.10.1. Gestión Secretarial y trabajo en equipo .....                   | 37        |
| 3.10.2. Gestión secretarial y liderazgo.....                            | 37        |
| 3.11. Clases de Gestión .....   | 37        |
| 3.11.1. Gestión Social.....   | 38        |
| 3.11.2. Gestión de Proyecto.....  | 38        |
| 3.11.3. Gestión de Conocimiento.....                                    | 38        |
| <b>DIAGNÓSTICO .....</b>  | <b>39</b> |
| Encuesta aplicada a Funcionarios .....                                  | 39        |



|  |    |
|--|----|
| DISEÑO DE LA PROPUESTA.....                          | 49 |
| Tema.....  | 49 |
| Introducción.....                                    | 49 |
| Objetivos.....                                       | 50 |
| Objetivo General.....                                | 50 |
| Objetivos Específicos.....                           | 50 |
| Metodología de trabajo.....                          | 50 |
| Desarrollo de la Propuesta.....                      | 51 |
| Material Bibliográfico.....                          | 51 |
| Gestión Secretarial.....                             | 51 |
| Características del Secretario (a).....              | 52 |
| Trabajo en equipo.....                               | 52 |
| Habilidades de Comunicación en el Secretario/a.....  | 52 |
| Iniciar y terminar una conversación.....             | 53 |
| Escuchar activamente.....                            | 53 |
| Documentos.....                                      | 53 |
| La comunicación.....                                 | 53 |
| Vías de comunicación.....                            | 54 |
| Flujos de la información.....                        | 54 |
| Comunicación efectiva.....                           | 55 |
| Como alcanzar que una comunicación sea efectiva..... | 56 |
| El plan comunicacional.....                          | 57 |
| Recursos.....  | 57 |
| CONCLUSIONES.....                                    | 58 |
| RECOMENDACIONES.....                                 | 59 |
| BIBLIOGRAFÍA.....                                    | 60 |
| WEBGRAFÍA.....                                       | 62 |
| ANEXOS.....  | 63 |

## **RESUMEN**

El propósito de esta investigación se centró en mejorar la comunicación en la gestión secretarial, en el departamento financiero de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí. En este sentido, la comunicación en la gestión secretarial para llegar a ser efectiva; lleva un proceso, tanto de técnicas de comunicación, como de la gestión que desenvuelva el profesional de secretariado. En base a ello, la investigación responde a la modalidad descriptiva. La población estuvo conformada por treinta y cuatro personas; se utilizó la encuesta para la recolección de información para consolidar la investigación. La interpretación y análisis de la información se realizó a partir de un análisis descriptivo porcentual de las respuestas adquiridas por los encuestados.

Por el medio de estos resultados se obtuvieron las siguientes conclusiones: el personal respondió que conoce lo que es comunicación efectiva, pero no utiliza todas las vías de comunicación, lo que provoca que no tenga una buena comunicación, también se concluyó que la falta de personal capacitado en la gestión secretarial imposibilita que los procesos comunicacionales sean efectivos.

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was focused on improving communication in secretarial management in the financial department of the Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí. In this sense, the communication in the secretarial management to become effective, carries out a communication process of communication techniques such as the management developed by the secretarial professional. Based on this, the investigation responds to the descriptive modality. The population consisted of thirty-four people; the survey was used to collect information to consolidate the research. The interpretation and analysis of the information was carried out based on a descriptive percentage analysis of the answers acquired by the respondents.

The following conclusions were obtained through these results: the staff responded that they know what effective communication is, but they do not use all communication channels, which means that they do not have good communication. It was also concluded that the lack of personnel trained in secretarial management makes it impossible for communication processes to be effective.

# INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema: “La Comunicación Efectiva en la Gestión Secretarial del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2017”.

La comunicación es vital en una organización porque es utilizada dentro y fuera de la misma, puede ser por contenidos orales o escritos, mismos que deben ser transmitidos de forma clara y entendible. A pesar de ello, no siempre lo que se pretende comunicar es comprensible por los oyentes, debido a que el ser humano es complejo, por lo cual, lograr que un mensaje sea planteado de manera efectiva es complicado porque intervienen muchos factores que pueden llegar a dificultar este proceso.

Mientras que la gestión secretarial son los procesos administrativos que ejecuta el secretario/a para lograr los objetivos institucionales, en el mundo laboral los puestos destinados a la gestión secretarial no son ocupados por profesionales en el campo, por lo que dificulta su gestión y a su vez la comunicación tendrá sus falencias dentro y fuera de las instituciones.

Dentro de las empresas, para poder lograr una buena gestión secretarial es necesario poseer habilidades y competencias específicas de la profesión de secretariado, por ello, el profesional en secretariado, debe poder lograr dominar las habilidades secretariales debido a que, es el encargado de administrar las comunicaciones, atención al usuario y además de ser la imagen que proyecta la empresa.

Por lo mencionado anteriormente, la gestión secretarial impulsa a que la comunicación llegue a ser efectiva, en la actualidad toda empresa o institución pública o privada necesita comunicarse y poder relacionarse en el mundo empresarial, por ello al realizar esta búsqueda, es para colaborar en los temas teóricos y a su vez confrontar con conocimientos ya existentes.

Por otra parte, dentro de la comunicación, está la comunicación interna, el cual es el conjunto de acciones que se llevan a hacer vínculos con los compañeros de trabajo porque son ellos los encargados de vivir la realidad de la empresa y sus interacciones con su alrededor, son los que pueden llegar a influir en el desarrollo de una institución, por ello esta investigación resalta como problemática la falta de personal capacitado que incide en la comunicación efectiva dentro de la gestión secretarial.

Es por ello, que las organizaciones buscan el progreso de sus procesos comunicativos y la gestión que posee cada una; debido a esto se debe tomar en cuenta el perfil de sus empleados, porque son ellos los que adquieren una cultura en la empresa y es esa imagen que se proyecta al mundo empresarial.

El propósito general de esta investigación se centra en mejorar la comunicación en la gestión secretarial para que sea efectiva en el departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

El trabajo investigativo será de utilidad y contribuirá al desarrollo de la comunicación en la gestión secretarial y así ampliar en los procesos de comunicación en la institución.

Diez, S. (2011), expresa que “la comunicación es la capacidad que tiene todo ser animado de relacionarse con su entorno”, por lo tanto la necesidad de poder transmitir un mensaje viene desde los inicios de la creación de la humanidad, porque desde la antigüedad, los seres vivos buscaron formas de comunicarse unos a otros y poder intercambiar ideas o pensamientos, como en sus inicios fueron: señales de humo, sonidos, esculturas hechas de diferentes materiales y poco a poco fue evolucionando la comunicación.

La comunicación es vital porque se utiliza en todo momento y en cualquier ámbito, sea este: laboral, personal o social. Por ello es primordial la comunicación en el ámbito empresarial, porque al tener una comunicación efectiva, es como la organización va a funcionar de manera correcta y

productiva. De ahí que, por medio de la comunicación es que se pueden establecer normas o cambios dentro o fuera de la empresa para optimizar la productividad.

“La realidad actual demanda de una gestión secretarial de calidad, que conforme los principios de eficacia, eficiencia y efectividad deben satisfacer necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes, ya que estos son el referente para cambiar la forma de pensar y de actuar de la vieja práctica secretarial a cambio de una verdadera gestión secretarial que contenga nuevas competencias y habilidades propias del siglo veinte y uno” como lo menciona Davis, O. (2011).

Como lo menciona el autor la demanda de calidad en la gestión secretarial ha aumentado a través de los tiempos, esto se debe, a las nuevas necesidades que han ido apareciendo, en la actualidad se ha dejado a un lado la práctica secretarial que se tenía implantada en los siglos pasados, el que consistía en que el personal en secretariado solo era para llevar la agenda, ofrecer café, archivar atender llamadas entre otras; porque una verdadera gestión secretarial es aquella que va más allá de su habilidades y competencias que son propias del nuevo siglo, es decir, que va como un colaborador más del superior y que su administración sea efectiva, por ello, al ser correcta la comunicación dentro de la empresa también será efectiva debido a que la gestión secretarial es de calidad.

La globalización y la tecnología forman parte fundamental en la comunicación dentro de las instituciones y en la gestión secretarial, gracias a las nuevas tecnologías las tareas comunicacionales tienen nuevos instrumentos para utilizarlos y las empresas o instituciones la manejan para tener un mejor desempeño en su empresa. En el departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, la comunicación es diaria y por ende requiere una buena gestión secretarial para lograr una comunicación efectiva y a su vez un desempeño laboral de calidad.

De este modo, la realidad en el departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí se percibe ciertas debilidades comunicacionales entre los miembros que trabajan en la institución, como son: retraso de la información, la carencia de personal capacitado en gestión secretarial, lo que demuestra la falta de la comunicación efectiva en la gestión secretarial del personal del departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Por lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo incide la comunicación efectiva en la gestión secretarial en el departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?

Entonces, ante la formulación del problema, se plantean a continuación las siguientes tareas científicas:

- ¿De qué manera la gestión secretarial permite fortalecer la comunicación en el departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?
- ¿Qué métodos permitirán mejorar la comunicación en el departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema planteado: la falta de personal capacitado, que incide en la comunicación efectiva dentro de la gestión secretarial en el Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?

Para efecto de esta investigación se ha determinado como objeto de estudio la comunicación efectiva y como campo tenemos a la gestión secretarial en de departamento Financiero.

Planteándose como objetivo general: Identificar la incidencia de la comunicación efectiva en la gestión secretarial del departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí mientras que los objetivos específicos se puntualizaron de la siguiente forma:

- Determinar las falencias en la gestión secretarial que impiden la comunicación efectiva en el departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.
- Determinar que métodos permitirán mejorar de la comunicación en el departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.
- Capacitar al talento humano del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí sobre la gestión secretarial para mejorar los procesos comunicacionales y alcanzar la comunicación efectiva.

Para llevar a efecto este trabajo de investigación, se ha determinado dos variables: siendo la variable independiente la comunicación efectiva y como variable dependiente la gestión secretarial. Así mismo, se obtendrá la hipótesis que a continuación se señala de la siguiente manera: La comunicación efectiva incide positivamente en la gestión secretarial en el departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Según Martínez, R. (2011), “Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional”, es decir, para que haya comunicación se necesita un asunto y de un emisor; por ello, cuando se vaya a transmitir un mensaje es necesario que sea de manera efectiva; porque de esta forma se logrará alcanzar las metas planteadas y promoverá la motivación de quienes laboran en la institución.

Por lo mencionado por el autor, estos aspectos van juntos porque con ellos es que llega a existir la comunicación; por ello hay que ser cuidadoso para no tener malos entendidos y que el mensaje a transmitir no se distorsione; por lo que intervienen dos o más personas, sean internas o externas y pueden llegar a afectar a la institución.



Este trabajo investigativo es de interés profesional, porque se enfoca en la comunicación y la gestión secretarial; en la actualidad, toda organización necesita comunicarse porque de esta forma podrá lograr sus metas y objetivos, y un factor importante para que una organización pueda comunicarse es la gestión secretarial; porque el profesional en secretariado es la persona encargada de transmitir todo aquello que sea necesario para lograr el éxito dentro de la empresa; es decir se encarga de hacer escritos para la prensa, oficios, y comunicaciones a los clientes y usuarios, entre otros.

En el mundo actual, los puestos de trabajo para secretarias y secretarios están ocupados por profesionales que no están preparados para asumir el cargo, por ello, el profesional en secretariado en ocasiones son notados de mala organización al momento de realizar sus actividades, porque son los encargados de muchas funciones dentro de su área de trabajo como lo son: recibir y enviar documentos, atender llamadas telefónicas, archivar documentos, tener actualizada la agenda, entre otras funciones; por lo cual es el responsable de que todo funcione de manera efectiva.

Por lo mencionado anteriormente, la investigación es de interés personal, para poder dar a conocer a futuros investigadores que el ámbito secretarial es una profesión compleja, en donde sino se realizan las actividades de manera correcta, la estructura organizacional, se verá afectada en su productividad; y va en conjunto con la comunicación y el profesional en secretariado.

Esta investigación se justifica, desde el punto de vista teórico práctico, es decir, sirve a futuras investigaciones y a su vez para contribuir al progreso de la institución, como el fortalecimiento de los procesos de comunicación en la gestión secretarial.

En lo teórico, como lo menciona Viveros, J. (2003), "Ser efectivo significa aprender a resolver los quiebres" es decir que si se llegase a necesitar ayuda hay que pedirla para poder resolver los problemas o conflictos que se presenten; el profesional en el ámbito secretarial es el encargado en que todo

funcione de manera correcta por ello es necesario contar con personal capacitado en gestión secretarial para así poder lograr que haya una comunicación efectiva.

Por lo antes expuesto, poder resolver situaciones complicadas, es el trabajo de un profesional en el ámbito secretarial, en ellos recae el trabajar bajo presión y al mismo tiempo poder resolver cualquier inconveniente que se presente; por lo tanto, al ser eficiente se puede lograr una comunicación efectiva dentro del departamento como para la comunidad institucional.

Por lo cual, al realizar la siguiente indagación, es para colaborar en el avance de las actividades que se realizan en el departamento Financiero y poder brindar nuevos conocimientos ya que de alguna manera se confrontaran teorías de conocimiento ya existente. Será un estudio factible, porque existe el apoyo de autoridades, cuenta con recursos materiales y económicos para poder realizar esta investigación; además de los conocimientos y destrezas de la investigadora y su guía en el proceso de desarrollo de este trabajo.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) el diseño de la investigación es el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” es decir desarrollar un o más diseños de investigación para emplear a la investigación planteada.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

La siguiente investigación es de carácter descriptivo, porque tiene como finalidad dar solución a un problema como la comunicación efectiva en la gestión secretarial en el departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Se utilizó el método analítico sintético este método, facilita hacer una síntesis del problema a estudiar, el mismo que colaborará con el resto de la investigación; por lo que la investigación se centró en cómo estaba la comunicación en el Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

También se utilizó el método bibliográfico, el cual permitió recoger la información teórica de la investigación; el método estadístico el cual permitió representar gráficamente los resultados obtenidos. Las técnicas a utilizar en esta investigación fueron: la recopilación documental y la encuesta.

La presente investigación tuvo como universo el Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, donde el personal que labora en el mismo, utiliza la comunicación, aplicando la gestión secretarial en sus actividades y formas de comunicar un mensaje.

Citado por Hernández S. y otros (2010), “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones o características”. La población de esta investigación está conformada por treinta y cuatro personas entre ellos; la directora del departamento y funcionarios del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

La muestra del presente estudio de investigación fue probabilística simple, porque todos los elementos tenían la oportunidad de ser escogidos; debido a que la población a considerar es pequeña en el Departamento Financiero, conto con un total de treinta y cuatro funcionarios, conformado de: presupuesto, contabilidad, tesorería y bodega.

# MARCO TEÓRICO

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIONES

#### 1.1 Antecedentes Investigativos

Como soporte referencial del vigente estudio sobre la comunicación efectiva en la gestión secretarial en el Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, se efectuó revisiones sobre investigaciones creadas por distintos autores y de esta manera poder ir conociendo la problemática planteada.

González, E. (2014), en su trabajo de grado para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales titulado: “Comunicación efectiva factor determinante en el desempeño laboral del personal de dirección de Recursos Humanos de la policía del estado de Carabobo”. Este proyecto de investigación, surgió por el objetivo de analizar la comunicación efectiva como factor determinante en el desempeño laboral.

El autor explica que hay que efectuar la comunicación efectiva en el desempeño laboral para que contribuya a maximizar el servicio laboral de dirección de Recursos Humanos de la policía del estado de Carabobo y que toda organización debe estar a la altura de una comunicación efectiva tanto dentro como fuera de la organización.

El instrumento para llevar a cabo esta investigación fue el cuestionario el cual concluyó que el 70% de los encuestados creen tener una buena comunicación y el restante no está de acuerdo, llego a la conclusión que a pesar de los resultado el personal en su mayoría posee grandes habilidades como comunicadores. Entre las dificultades que afronta el personal de este cuerpo

policial es: entender la información que recibe de sus superiores, ya que el 75% no entiende a cabalidad lo que se le explica al darle información, pero al menos el 90% de ellos, le hace saber a su superior que no ha entendido la información recibida, también indican que a veces no recibe a tiempo la información que necesita para realizar su trabajo.

Aguirre, L. (2014) en su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención: secretariado en español titulado: “La Organización del Archivo y su Incidencia en la Gestión Secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, el cual tuvo por objetivo elaborar un manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

La Autora menciona en su evidencia basada en las encuestas aplicadas al personal secretarial como a los funcionarios que no aplican los principios para organizar el archivo lo que limita la gestión secretarial e impide que el desarrollo de las funciones.

Esta investigación busca elaborar una capacitación sobre gestión secretarial para mejorar los procesos comunicacionales en el Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para alcanzar la comunicación efectiva, ya que no se ha planteado la misma propuesta en otros proyectos.

## **1.2. Fundamentación Legal**

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador es la carta magna vigente desde el 2008 en el título VII en el régimen del Buen Vivir sección Séptima Comunicación Social expresa que:

“Art. 384.- El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana”.

En el artículo de la Constitución señala que el sistema de comunicación social asegura el ejercicio de la comunicación con libertad y de esta manera poder fortalecer la participación ciudadana y poder hacer uso de la información para poder transmitir un mensaje y que cada ciudadano se integre al sistema de comunicación siempre con respeto a los derechos, que de lo que se va a comunicar dañe a otra persona o institución.

### **1.3. Fundamentación Filosófica**

Aristóteles define el estudio de la comunicación como la búsqueda de "todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance" en su estudio de "Modelos de Comunicación", lo que el expresa en su estudio, es que parte de la comunicación es transmitir las ideas que se tienen planteadas a pasar a la mente de la otra persona quien escucha, Aristóteles también menciona que los factores principales son el que habla es decir el emisor quien tiene una idea o pensamiento planteado, el tema es decir la información que se va a transmitir y a la persona a quien se dirige es decir la audiencia, estos factores se aplican en la comunicación efectiva en la gestión secretarial, depende del profesional de secretariado persuadir a su audiencia para poder mejorar cada aspecto dentro de la institución.

## **CAPÍTULO II**

### **COMUNICACIÓN EFECTIVA**

#### **2.1. Definición de Comunicación**

Como lo define Sánchez, P. (2012), “Comunicación es el proceso mediante el cual un individuo transmitir a otro (u otros) cierta información”. Por ello, la comunicación es imprescindible en el ámbito laboral; entre ello en la gestión secretarial y debe realizarse de forma eficaz, para lograr una buena intercomunicación dentro de su área de trabajo.

Sánchez, P. (2012) en su libro comunicación y atención al cliente habla sobre que se suele confundir los términos comunicación con información y que se usan como sinónimos; como lo define la autora sobre la comunicación en el párrafo anterior, el concepto de información es completamente diferente, la autora define la información como “ lo que percibimos, el contenido básico del mensaje que se recibe”, con ello podemos decir que la comunicación es un proceso donde se transmite un mensaje y la información es lo que contiene el mensaje.

Por lo tanto, el siguiente estudio toma a la comunicación en la gestión secretarial como punto fundamental dentro de la productividad de la institución, en base al desempeño que realiza el profesional en secretariado y dar a conocer el impacto que tiene su gestión.

Es a través de la comunicación que se puede compartir diferentes experiencias, información, entre otros; por eso, este proceso es vital en la gestión secretarial que permite mejorar las interacciones del personal del departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí con los demás departamentos.

## **2.2. Elementos Necesarios**

Sánchez, P. (2012), indica que, parte del modelo de comunicación de Shannon y Weaver y de las demás investigaciones que se han realizado, en el que menciona que los elementos necesarios para que haya comunicación son: emisor, receptor, mensaje, canal y soporte.

El autor describe que el emisor es el origen de la comunicación, es decir, la persona que crea el mensaje; el receptor es la persona que recibe la información; el núcleo es el mensaje, debido a que es el que contiene la información que envía el emisor, estos mensaje pueden ser positivos o negativos; el canal es el medio por el cual se transmite la información y el soporte es el elemento material que contiene la información. Estos dos últimos son parte de los elementos de comunicación pero no necesariamente pueden ir juntos dentro del proceso de comunicar.

## **2.3. El proceso de comunicación**

Diez, S. (2011), en su libro Técnicas de Comunicación nos habla que para que el proceso de comunicación sea efectivo se requiere de 8 pasos y que pueden ser utilizados en cualquier medio de comunicación que se utilice.

Diez describe estos 8 pasos que están desde donde nace una idea hasta la retroalimentación o feedback; en estos pasos el autor nos describe como el proceso de comunicación puede ser efectivo, menciona que el emisor crea la idea, la codifica y la trasmite; mientras que el receptor la interpreta y reconstruye la idea y es quien aceptar o rechazar el mensaje, hasta llegar a la retroalimentación y es aquí donde del receptor cambia a emisor para empezar con el proceso nuevamente.

En cambio Sánchez, P. (2012), habla que en el proceso comunicativo hay cuatro fases que son: elaboración del mensaje, transmisión del mensaje, captación o comprensión del mensaje y retroalimentación o feedback; la



elaboración del mensaje, es el emisor encargado de crear una idea y es quien le da forma y sentido a la idea que se va a comunicar; la transmisión es cuando el emisor hace llegar el mensaje al receptor; la captación del mensaje es cuando el receptor recibe la información que transmite el emisor y la información llega de manera correcta, cuando no exista transferencia, ruidos, alteraciones o interrupciones; el feedback es un proceso bidireccional, es decir, hay mensajes de manera fluida de ambas partes (emisor y receptor) y ambas comprenden el mensaje que se transmite.

Como lo menciona la autora en su libro, en el proceso de comunicación es necesario que el mensaje sea comprendido por el receptor, esto sucede cuando ambas partes utilizan el mismo canal, signos o simbologías, de esta manera se puede decir, que el mensaje llega al receptor y que sea de manera efectiva; utilizando el proceso de comunicación de manera correcta.

Ambos autores coinciden en el proceso de comunicación, pero de diferentes manera o pasos, lo que coinciden ambos es que la comunicación es bidireccional porque ambas partes están involucradas sin importar el medio de comunicación que utilicen.

#### **2.4. Comunicación efectiva**

Diez, S. (2011) comenta que hay que seguir ciertos pasos para lograr que la comunicación sea efectiva; uno de los primeros puntos que nos expone es que hay que tener un entorno adecuado, porque de esta manera no habrá elementos que interrumpan o perturben la atención que está prestando el receptor; el siguiente paso que el autor menciona es la claridad y concisión del mensaje, porque de esta manera la comunicación será eficaz y ambos tanto el emisor como el receptor deben manejar el mismo lenguaje y este debe ser claro para que ambos puedan entender el mensaje que se está transmitiendo.

El autor hace referencia a que la comunicación debe ser integradora para que haya unión dentro de la empresa y que se mantengan la cooperación, así mejorar y alcanzar las metas planteadas por la organización; además hay que aprovechar los canales informales de comunicación para suplir la carencia de la comunicación formal, para mejorar dentro de la empresa.

Así mismo, para que la comunicación sea efectiva hay que evitar el exceso de información, por lo cual se debe ser preciso al momento de transmitir un mensaje sin incluir información que no es relevante; difundir la información, es necesario que toda información sea comunicada a los demás miembros de la empresa de esta manera todos estarán informados de lo que sucede; hay que utilizar términos que el oyente comprenda para que no reciba alguna información que no es correcta; el autor señala que hay que estar en constante revisión de los canales de comunicación, así como también de cómo reacciona el receptor, es decir, para que no tenga ideas confusas de lo que se le está comunicando.

#### **2.4.1. Barreras de Comunicación**

En el proceso de comunicar, existen las barreras de comunicación o problemas que como consecuencia, son los malentendidos, que provoca que la comunicación no sea efectiva; estas barreras son obstáculos que afectan que el mensaje llegue de la forma original que transmitió el emisor.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010) hablan de que hay barreras que distorsionan el proceso de comunicación, entre ellas menciona al filtrado, emociones, sobrecarga de información, actitud defensiva, lenguaje y cultura.

El filtrado como lo citan los autores Robbins, S. y Coulter, M. (2010), “es la manipulación deliberada de la información para hacerla ver de forma favorable al receptor”, como lo mencionan, es una manipulación por parte del emisor, pero no siempre es intencional y esto sucede cuando los niveles jerárquicos

son muchos, por lo que al haber más niveles la información puede distorsionarse y al llegar al receptor ya se ha filtrado información.

En la actualidad se puede evitar el filtrado por medio de la tecnología; el correo electrónico se utiliza en estos días para enviar información y al utilizarlo se envía información directamente al receptor.

Las emociones son una de las barreras de comunicación, la forma de sentir de las personas son complicadas y sus emociones pueden influir al interpretar la información que le transmite el emisor; las emociones impiden que la comunicación sea efectiva, por esto, hay que ser objetivos y no dejar que las emociones intervengan al recibir o enviar un mensaje.

Otra barrera es la sobrecarga de información en la actualidad un profesional en secretariado le llegan muchos correos o documentos de los cuales deben responder o comunicar a demás personas, pero al tener una sobrecarga, es posible que no responda o se instruya de toda la información que recibe y esto impide que la comunicación sea completamente efectiva y sea ineficiente.

La actitud defensiva hace que la comunicación se dificulte y al hacerlo no se logra interacción mutua, una persona que tiene una actitud defensiva es aquella que cuestiona siempre todo o hace comentarios sarcásticos.

El lenguaje que se utiliza es esencial, porque a pesar de hablar el mismo idioma, el lenguaje que se utiliza no siempre es el mismo entre el emisor y el receptor, lo que puede llegar afectar al momento de comunicar, el lenguaje que utilice una persona depende de su edad, educación y por ello cada persona dependiendo de esto, tiene sus propias definiciones de las palabras que se utilizan.

En una organización hay diversos empleados, cada uno con diferente cultura; y si, la cultura también es una barrera de comunicación y puede afectar el

mensaje a transmitir y esto se une con el lenguaje como se menciona en el párrafo anterior.

Por otra parte, Moreno, V. (2011) las barreras de comunicación las clasifica en: barreras semánticas, físicas y psicológicas. Las barreras semánticas como lo expone Moreno, V. (2011), “se producen cuando no se comprenden bien los símbolos, el idioma o el vocabulario utilizado”, es decir, que hay que utilizar un lenguaje claro y sencillo que sean entendibles para el receptor y a la vez que no haya una sobrecarga de información, porque si la hay la comunicación sería ineficiente.

Las barreras físicas “son las interferencias que hay en el ambiente y bloquean la comunicación”, se refiere con el ambiente físico, donde se produce la comunicación, por ejemplo, el ruido, personas hablando al mismo tiempo o en la actualidad el fallo del internet, son barreras que impiden que la comunicación se produzca de manera efectiva.

La última clasificación que menciona Moreno, V. (2011), es la barrera psicológica que hace referencia a “los estados emocionales que están presente en el momento de la comunicación”, como seres humanos, se deja que los prejuicios o emociones intervengan al momento de comunicarse y esto puede sucederle al emisor como al receptor, también entran las actitudes negativas o defensivas, entre otras.

## **2.5. Las vías de comunicación**

En la comunicación interna de la empresa hay dos vías de comunicación que también pueden servir para la comunicación externa; hay dos canales de comunicación internas que son: los canales formales y los canales informales.

Diez, S. (2011), menciona que “los canales formales son aquellos establecidos por la propia organización y fluyen en cuatro direcciones que son: descendente, ascendente, horizontal y transversal”. Los canales formales ocurren cuando el

alto mando envía a terminar alguna tarea, esto es una comunicación formal, que utilizan o desarrollan conductos ya establecidos por la organización.

Diez también expone que “los canales informales son establecidos por determinadas personas que forman parte de la organización y tienen sus propios intereses”, los canales informales son lo que se llaman rumores, esto sucede cuando determinadas personas dentro de la empresa las utilizan para crear situaciones de inestabilidad al difundir información de forma arbitraria.

Los problemas nacen cuando los canales informales son mayores que los canales formales, porque como se menciona en el párrafo anterior los canales informales son rumores y esto crea un clima laboral inestable que afecta a la empresa.

## **2.6. Dirección de flujos de la información**

Dentro de los canales formales están las cuatro direcciones de flujo de la comunicación que son: descendente, ascendente, horizontal y transversal, las cuales se detallan a continuación:

### **2.6.1. La comunicación descendente**

Diez, S. (2011), presenta que “la comunicación descendente proviene de la alta dirección y que su objetivo es dar a conocer e implantar la cultura organizacional y reducir al máximos los canales informales”.

Por otra parte Sánchez, P. (2012) cita que “la comunicación descendente o vertical descendente “adopta la forma de órdenes, tareas, programas, entre otros, que transmite los superiores a las personas que dependen de ellos”.

Los autores mencionados coinciden que la comunicación descendente o hacia abajo, es utilizado por los directivos de la organización y sirven para dar órdenes y supervisar al personal a su cargo y de esta manera eliminar los canales informales de comunicación y mejorar la productividad; al utilizar la

comunicación descendente hace que los trabajadores se involucren en los proyectos de la empresa. La incorrecta comunicación descendente suele ocurrir, en especial en las organizaciones que evolucionan muy rápido y que están fuertemente ponderados, lo que provoca fallos, que ocurren por motivo de que la información no fluye hacia los demás trabajadores que se encuentran a su cargo.

### **2.6.2. La comunicación ascendente**

La comunicación ascendente lo expone Com, S., Ackerman, S. y Morel, M. (2011), que, “Se produce desde un estrato subordinado o jerárquicamente inferior hacia los escalones superiores de la jerarquía”.

Es lo opuesto a la anteriormente mencionado, donde los directivos son los que envían los mensaje a los trabajadores, en este flujo de comunicación ascendente son los trabajadores que envían sus reportes o informes a los altos directivos y así también confirmar si la comunicación descendente es eficaz, por ellos es necesario que dentro de la organización se utilice ambos tipos de comunicación para que sea productiva.

### **2.6.3. La comunicación horizontal**

La comunicación horizontal como lo expresa Com, S., Ackerman, S. y Morel, M. (2011), “Se da entre sujetos de un mismo nivel jerárquico” es un tipo de comunicación bidireccional que ayuda a que el personal del mismo rango departamental se comuniquen mutuamente, evitando crear una cohesión interna en la organización.

### **2.6.4. La comunicación diagonal o transversal**

La comunicación diagonal o transversal según lo cita Diez, S. (2011) “abarca todos los niveles jerárquicos y adopta un lenguaje común e involucra a toda la organización”, en toda organización se utiliza este tipo de comunicación para

que cada uno obtenga los mismos valores y cultura que poseen la empresa y así lograr una gestión participativa.

## **2.7. Objetivos de la comunicación**

Diez, S. (2011) menciona sobre seis objetivos fundamentales de la comunicación, los cuales son: control, motivación, expresión de emociones, información, ayuda en la resolución de problemas, promoción de la acción.

### **2.7.1. Control**

Diez, S. (2011) cita que “El objetivo de control se materializa en las organizaciones que tienen una estructura muy jerarquizada y unas normas estrictas, que rigen el comportamiento de los empleados”, cuando se mantiene siempre controlado sobre los asuntos de los altos mandos a los bajos, cualquier novedad siempre debe ser reportado, es decir, sobre el comportamiento y desarrollo que posee un empleado en su puesto de trabajo. Este tipo de control se lo realiza por medio de informes donde se especifica que se ha realizado y que no para poder mejorar en esos aspectos, este tipo de control no solo ocurre entre jefes a empleados, sino también entre los mismos compañeros de área para presionar y que el trabajador sea más productivo.

### **2.7.2. Motivación**

Diez, S. (2011) declara que “La comunicación cumple su objetivo de motivar al trabajador cuando sirve para que un jefe o director de departamento aclare al empleado si su trabajo está bien realizado o no”, la motivación es cuando se le comenta al trabajador bajo su cargo que su trabajo está bien hecho, que la labor que realiza la hace de manera correcta y eficiente, para ello existe la motivación y no es cuando se le habla sobre qué es lo que debe hacer para mejorarlo o le de pautas para hacerlo, eso no es motivación, esto solo contribuirá al mejor desarrollo de sus actividades pero no es motivación. Por lo cual es necesario que se tengan claros los objetivo y la retroalimentación de los

mismos para estimular la comunicación y todo esto se puede lograr en base a la comunicación.

### **2.7.3. Expresión de emociones**

Diez, S. (2011) plantea que “La comunicación funciona como una forma de expresión emocional de los sentimientos”, por lo cual dentro de una institución existe personal con un alto nivel de expresión emocional, es decir, aquella persona capaz de establecer relaciones sociales y es la carta de toda empresa para poder tener buenas relaciones empresariales.

### **2.7.4. Información**

Diez, S. (2011) en su libro técnicas de comunicación, menciona que “la comunicación desarrolla un papel importante en la toma de decisiones”, decisiones que se toman en base a la información que se proporciona por medio de individuos, es por ello que la información es vital para que haya una buena comunicación y una mejor toma de decisiones.

### **2.7.5. Ayuda en la resolución de problemas**

La comunicación es vital dentro de las instituciones debido a que ayuda a resolver todo tipo de problemas sea interno o externos, es por medio de lo que se habla, dónde se va a poder entender de qué va un problema y poder solucionarlo de la mejor manera posible.

### **2.7.6. Promoción de la acción**

Esta se produce cuando un jefe departamental facilita el intercambio de información reduciendo de manera considerable los procesos burocráticos dentro de la empresa y agilizar los procesos de trabajos.



## **2.8. Objetivos de la comunicación organizacional**

### **2.8.1. Objetivo interno de la comunicación**

El objetivo interno es aquel que ayuda a mejorar dentro de la empresa mediante la integración de los empleados como de fortalecer la cultura organizativa, por lo cual es vital que para que este objetivo se cumple debe estar respaldado por la dirección de la empresa.

### **2.8.2. Objetivo externo de la comunicación**

Es cuando se da a conocer la empresa o institución, es la forma en que se da a proyectar ante el público en todos los ámbitos que se realice.

## **2.9. Comunicación Interna**

Diez, S. (2011), define que, “un conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos”. La comunicación Interna es parte de cada empresa, sea pública o privada y son los trabajadores quienes hacen la comunicación interna, son los encargados de crear vínculos con sus compañeros para poder tener un ambiente laboral armonioso y a su vez tener un desarrollo exitoso en la empresa y ser competitivos.

Como lo expresa la autora en su libro “Técnicas de comunicación” argumenta que “la comunicación interna está considerada como una herramienta muy eficaz para la gestión de las organizaciones” debido a que son ellos los que trabajan en la empresa, los que llevan la realidad de la organización, por ello su estabilidad y trabajo en equipo son los responsables de llevar a la organización a un nuevo nivel.

Hay diversos aspectos que se debe tener en la comunicación interna, como las diferentes responsabilidades que tiene cada miembro, uno de los aspectos son

los diferentes flujos de información y que hay que utilizarlos en todos los niveles de la organización, solo de esta manera la comunicación interna será eficaz y dentro de la gestión secretarial, ayuda a que todos los aspectos sean gestionados de una manera efectiva.

Al poseer una adecuada comunicación interna, los empleados están más motivados, crean una cultura, eliminan los canales informales de comunicación y todos estos aspectos juntos, ayudan a crear un ambiente laboral estable y productivo, a su vez brindan un perfil con gran credibilidad al exterior y para poder alcanzar los objetivos institucionales.

### **2.9.1. Objetivos de la comunicación interna**

En la actualidad para alcanzar las metas corporativas, se toma en cuenta a los empleados, para potencializar el clima laboral.

Diez, S. (2011), da a conocer que, “la comunicación interna tiene dos objetivos fundamentales que son informar y motivar”, por ello para lograr estos objetivos, se debe crear un clima laboral, donde el trabajador se sienta escuchado y valorado, en donde se le reconozca la labor que imparte en su puesto de trabajo y de esta manera, se va adaptar al trabajo en equipo y ayuda al desarrollo institucional.

### **2.9.2. Técnicas de comunicación interna**

Las técnicas y herramientas de comunicación que se emplean en una organización como lo sostiene Diez, S. (2011), “dependen de factores tales como la estructura, el tamaño y cultura de la misma además del perfil de sus empleados que es un aspecto fundamental”, es decir no se puede aplicar las mismas técnicas para una gran empresa, como para una micro empresa que es mucho más pequeña, todo se debe ajustar a sus necesidades, tamaño, su cultura como empresa y que sus empleados se adapten a ella, por ello el perfil

de sus empleados juega un papel primordial en este aspecto, porque en ellos recae las técnicas que se van a emplear.

Las técnicas o mecanismos más frecuentes de la comunicación interna las da a conocer Diez, S. (2011) en su libro “Técnicas de Comunicación” son las siguientes:

- Mecanismos de comunicación directa: tablón de anuncios, buzón de sugerencias, reuniones, entrevista personal.
- Herramientas de comunicación: procedimiento de acogida, boletín interno, periódico o revista de la empresa, intranet, correo electrónicos, convenciones anuales.

## **2.10. Comunicación interna Escrita**

### **2.10.1. Redacción de textos en la empresa**

Diez, S. (2011), en su libro Técnicas de comunicación, cita que, “Existe una relación directa entre la eficacia de una empresa y la calidad de los textos que genera”, lo cual da a entender, que una empresa debe tener documentos de calidad, donde lo que se va a comunicar sea claro y preciso, para poder tener una comunicación efectiva, de lo contrario la información a transmitir va a ser confusa y esto afecta a la institución.

Puesto que, los documentos que se manejan, son la imagen interna y externa de una institución y de esta manera, el usuario puede tener en cuenta el desenvolvimiento y la claridad con la que la empresa se desenvuelve y puede llegar a atraer tanto buena o mala imagen a la empresa, dependiendo de la elaboración de los documentos que se manejan.

La característica general del texto como lo menciona la autora en su libro Técnicas de Comunicación, es tener en claro cada punto a tratar en el

documento como lo son: poder identificar quien es el emisor y el receptor, es lo primordial en un texto, porque así no habrá confusiones de quien dirige un documento, seguido de la información que se plantea comunicar, es decir, debe haber un tema en concreto y no divagar en la redacción, así como también los modelos de los formatos que se utiliza, entre otros.

### **2.10.2. Factores que se debe tener en cuenta al elaborar un texto**

Los factores que menciona son: el público, es decir a quien se dirige en su escrito; la finalidad, es por qué se elabora el escrito; el mensaje, es el contenido de lo que se redacta y por último la información, que es lo que contiene el documento, que es lo que se va a comunicar a la persona que va dirigido el escrito.

Según, Diez, S. (2011), “toda redacción de un texto de una empresa debe elaborar un mensaje que cumpla de forma eficaz su objetivo”, es decir al no ser claros al momento de elaborar un escrito y en el uso de palabras que no sean comprendidas por el lector, caer en la ambigüedad y haber un contexto equivocado, lo perjudica la imagen institucional.

Dentro de una empresa se encuentra diferentes tipos de textos, Diez, S. (2011), indica algunos tipos de documentos como lo son:

- Carta
- Nota interna
- Informe breve
- Informe
- Factura
- Convocatoria
- Correo electrónico
- Rotulación interna
- Acta de reunión
- Quejas o reclamos

Cada uno de estos tipos de documentos, entre otros que se maneja en una empresa dependiendo de su labor; son de utilidad y deben ser redactados de manera correcta para que exista una comunicación efectiva tanto dentro y fuera de la empresa.

## **CAPITULO III**

### **GESTIÓN SECRETARIAL**

#### **3.1. La Secretaria**

Taquechel, A. y García, C. (2008), en su libro Aprende a ser secretaria señala como lo define la Real Academia de la Lengua “la secretaria es la persona cuya discreción se confía un secreto”, a través de los años el profesional de secretariado ha evolucionado asumiendo competencias en gestión, protocolo y habilidades directivas, en la actualidad va más allá de la definición mencionada.

La realidad es que sus actividades, ya no son solo atender llamadas telefónicas o llevar la agenda del jefe, ahora también se involucran las nuevas tecnologías y con la ayuda de la tecnología ha ido incrementando nuevas actividades, de la misma forma, a través de los años ha cambiado la perspectiva del profesional en secretariado, como: asistente, ayudante o secretaria ejecutiva.

Cuando se menciona a un profesional en secretariado, se refiere a una persona de confianza y mucha responsabilidad entre otras cualidades que debe poseer, para poder desenvolverse de manera correcta en las empresas sean públicas o privadas.

#### **3.2. Importancia del Secretariado**

Como lo expresan las autoras Taquechel, A. y García, C. (2008), “El secretariado ejerce una actividad de enorme importancia porque posee un amplio dominio” un profesional en secretariado, es una persona que debe desenvolverse en varios roles, es decir, debe ser una persona responsable, discreta, trabajar bajo presión y tomar decisiones acertadas, por lo que debe demostrar toda capacidad para desempeñar las labores que se le han delegado, de una manera correcta y productiva.

### 3.3. Funciones del secretariado

Lozano, J. (2011), puntualiza que “las funciones del servicio del secretariado no están muy claras, debido a la considerable cantidad de disciplinas que lleva acabo”, en la actualidad, la formación profesional del secretario(a) son muchos más amplios, porque su desempeño abarca todos los departamentos en una empresa, es decir, un secretario (a) debe tener una buena preparación administrativa y la capacidad para ajustarse a los diferentes lugares y funciones a desempeñar.

Como lo explica el autor el Manual Técnicas Avanzadas de Secretariado: Formación para el empleo, hay prioridades en ciertas disciplinas; en la actualidad un secretario (a) debe conocer los programas ofimáticos, dominar el idioma o como se mencionó que había prioridades, un ejemplo, en un despacho de abogados, debe conocer más sobre derecho o en una empresa publicitaria sobre Marketing.

Taquechel, A. y García, C. (2008), en su libro Aprende a ser secretaria también cita que, sin importar el nivel que se encuentre, es decir, sea secretaria de producción o de gerencia, siempre debe mostrar su ánimo de trabajo en equipo y actuar con eficiencia en todas las actividades designadas a su cargo, para que la labor de una empresa sea perfecto o llegue a ese nivel.

De la misma manera, la labor del profesional en secretariado es una tarea compleja, porque en la actualidad gracias al avance de las tareas administrativas, el secretario (a) tiene que acudir a su jefe de forma más directa.

Así mismo Lozano, J. (2011) explica que hay varios tipos de secretarias en un organización y que sus responsabilidades o funciones varían dependiendo de su cargo, el autor menciona a: secretarias de dirección, comerciales, jurídicas, medicas administrativas, entre otras; sin importar cual cargo ocupe el secretario (a), hay ciertas funciones básicas o comunes como lo indica el autor en su

libro, como lo son: colaboración directa con un responsable que este a su cargo, es decir, el jefe de algún departamento de una empresa, participar en la confección y gestión de la agenda de su jefe, atención al cliente, cuidar su imagen personal, de esta manera, proyectar una buena imagen a la institución a la que preste sus servicios, organizar reuniones, hacer una buena gestión de tiempo, información, en fin, de una buena gestión secretarial en todo los aspectos que conlleva poder realizar un buen desenvolvimiento en su área laboral.

### **3.4. Nuevas Funciones del Secretario (a)**

Ruiz, M. (2010), “Los tiempos han cambiado y la evolución del mercado exige nuevas funciones y conocimientos”, en la actualidad, un profesional en secretariado, es una persona con un rol proactivo, antes el secretario (a) realizaba las tareas que se le requerían, es decir, cumplían órdenes para ejecutarlas, mientras que ahora, deben anticiparse a lo que el jefe pueda llegar a necesitar, es decir, se convierte en una colaboradora más de los directivos de la empresa.

### **3.5. Nuevas necesidades Formativas**

Ruiz, M. (2010), indica que, “en la actualidad un profesional en secretariado necesita nuevo conocimientos para adaptarse al mundo actual” por ello, es necesario que el secretario (a) seleccionado debe ser alguien bien preparado en su rama, para ayudar en la gestión de su superior, lo cual corresponde: poseer un alto nivel intelectual y cultural y ser una persona multidisciplinaria.

### **3.6. Características del Secretario (a)**

Ruiz, M. (2010), expresa que, “El profesional de secretariado está presente en todas las áreas de la empresa, estas características dependerán de las funciones concretas que tenga que desarrollar” por lo cual, no hay características específicas o que se apliquen para todos los tipos de secretarios



(as), estas se van variando dependiendo de su cargo o en qué departamento de la empresa se encuentre desarrollándose; hay ciertas características que son básicas para todas las secretarias, como lo cita Ruiz, Maritza (2010), en su libro Manual de Técnicas de Secretariado: Formación para el empleo las que son:

- La confianza, debe existir una confianza entre el jefe y el secretario (a), para que su desenvolvimiento y sus actividades sean llevadas de la mejor manera, tanto para la relación laboral, como para la productividad de la organización.
- Discreción, a parte de la confianza la discreción también es primordial en las características del profesional del secretariado, se debe a que secretario (a) maneja un sin número de documentos, que en ocasiones son confidenciales, sean de acreedores, clientes o negociaciones, todo este tipo de información siempre es confidencial y privada, por lo cual, el secretario (a) debe poseer discreción en cada una de las cosas que comenta o comparte con los demás.
- Adaptabilidad, al ser secretarios (as) debe desenvolverse en varios ambientes, con distintas personas y culturas, por lo que debe poder adaptarse y de esa manera, poder realizar sus actividades de manera correcta.
- Puntualidad, una característica que deben poseer los seres humanos, en la rama secretarial, es de vital importancia y no solo por la hora de llegada a su puesto de trabajo, sino a la entrega de documentos o al cumplir determinadas tareas que deba realizar, porque es la encargada de gestionar este tipo de acciones y si no se llega a ser puntual, habría inconvenientes que afectan a la institución.
- Trabajo en equipo, siempre debe tener la capacidad para poder colaborar con los demás profesionales en una organización; es

necesario establecer buenas relaciones personales para poder adaptarse a los distintos comportamientos y a las diferentes técnicas de comunicación que utiliza cada individuo, siempre con tolerancia y con actitud abierta al diálogo.

- Compartir objetivos, como imagen de la empresa, el profesional en secretariado es el encargado de transmitir los objetivos que tiene la organización y al hacerlo poder lograr dichos objetivos de manera correcta.
- Capacidad de comprensión, se refiere a la destreza para escuchar, parte de las tareas de profesional de secretariado, es la atención al cliente por lo que depende de ellos aplicar las diferentes técnicas de comunicación, para tener una buena comprensión en lo que se está transmitiendo.
- Capacidad de iniciativa, debido a las nuevas funciones del secretariado, se debe tener iniciativa y asumir la toma de decisiones, resolución de problemas, entre otras.

### **3.7. Actitudes que conducen al éxito o fracaso**

Según, Londoño, M. (2016), “No parece haber futuro para aquellas que no potencien sus habilidades tecnológicas, lingüísticas, organizativas, financieras y emocionales”. Es vital desarrollar actitudes positivas que ayudan a mejorar, tanto el ambiente laboral como el personal, porque como profesional de secretariado, debe estar en constante comunicación con los demás miembros de una empresa, sean internos o externos y no es bueno estar escuchando a una persona tener una actitud negativa sobre que las cosas no funcionen o que hay mucho trabajo, porque afecta al ambiente laboral.

Así mismo, Londoño, M. (2016), indica que, “para llegar al éxito, solo es necesario tener una actitud positiva, analizar los progresos, aprender de los errores ser responsable, entre otras”; como secretario (a), es importante poseer

una actitud correcta, para poder llegar al éxito, tanto para la empresa como personalmente, porque una depende de la otra y al tener una actitud positiva se podrá llegar al éxito.

### **3.8. Competencias Técnicas Secretariales**

Londoño, M. (2016), enumera las principales competencias técnicas que debe poseer una secretaria, las cuales son:

#### **3.8.1. Organización**

Es una de las competencias que debe poseer un profesional en secretariado, debido a que, es el encargado de manejar varias documentaciones dentro de una organización y esta competencia en particular, es la que diferencia un poco a las demás profesiones. De la organización desprende tres competencias importantes las cuales son:

- **Gestión y coordinación de la agenda:** es el secretario (a), quien debe hacer este tipo de gestión y coordinación dependiendo de las tareas que tenga asignado su superior, para poder ordenar de manera correcta las actividades que hay dentro o fuera de la empresa.
- **Gestión de la organización de eventos:** así como hay que llevar la agenda, de la misma forma se debe hacer los eventos o reuniones que ya están anotados en la agenda, los que se deben cumplir.
- **Coordinación de equipos de trabajo:** el trabajo de un secretario (a), es de realizar trabajos en equipo, es así, por lo que es la encargada de que los equipos de trabajos que sean asignados, se manejen de forma adecuada.

### 3.8.2. Comunicación

En cada una de sus partes o aspectos:

- Idiomas: en la actualidad, no solo se debe hablar el inglés, hay que hablar dos idiomas más, como profesional en secretariado, no solo hay que poder hablar de manera fluida el o los idiomas, es necesario el dominio de los mismo, es decir, que se tenga un total dominio de la gramática, las leyes y amplio conocimientos en las ciencias o áreas de las cuales maneja una organización, estas puede ser, jurídicas, medicas, de marketing, entre muchas otras.
- Relaciones Públicas: como imagen de la empresa, es necesario establecer una buena relación con las demás empresas y en general con toda persona que esté en contacto con la misma y de esta manera proyectar la mejor imagen de la organización al público en general.
- Protocolo: aplicar las normas de protocolo en todo momento, para dejar una buena imagen a la empresa y al secretario (a), con una buena imagen personal.
- Atención al Cliente: el correcto trato a los clientes es parte de las competencias de un secretario (a), sea un cliente fijo o uno nuevo con gran potencial, no hay que hacer diferencias dentro de estas etiquetas, el trato debe ser bueno y de calidad para todos sean internos externos.
- Resolver problemas: se debe tomar decisiones en pro de la organización, siempre de la mejor manera posible, con gran actitud y mejorar las asperezas creadas en determinados momentos.

### **3.8.3. Dominio de la Tecnología**

- Realizar informes y presentaciones de documentos: bajo el dominio de las herramientas ofimáticas que hay en la actualidad y estos pueden ser de texto, grafico, entre otros.
- Gestión de proyectos: si es cierto, el secretario (a) no es el encargado de realizar directamente los proyectos de una organización, pero si es responsable de leerlos, analizarlos y comunicar a su superior sobre que trata y tener un dominio del tema.
- Uso de la tecnología inteligente: es decir, el uso de las nuevas tecnologías o medios que se han creado y utilizarlo en benéfico de la empresa.
- Elaboración de documentos en base a la información adquirida: es decir, que el profesional en secretariado, debe presentar informes o actas en base a lo que ha tomado notas en una junta, por lo que debe elaborar los documentos en base a la información que se posee.

### **3.8.4. Conocimientos jurídicos**

Londoño, M. (2016), describe que “conocer sobre la constitución y normativas civiles y mercantiles vigentes, así como también la clasificación de las empresas y sus características y los tipos de contratos” , parte de las competencia técnicas que debe tener un secretario (a), es la de tener un amplio y rico conocimiento sobre las normativas legales del país en el que se encuentre, porque como asistente directa del jefe, está en contacto con las distintas entidades y contratos a trabajadores, por lo que es vital que tenga un dominio sobre los conocimientos jurídicos, para que no haya problemas o inconvenientes al momento de realizar alguna acción dentro de la institución.

### **3.8.5. Gestión de la información**

Londoño, M. (2016), manifiesta que, “la información es un conjunto organizado de datos que constituye un mensaje sobre un determinado asunto”, por ello, como secretarios (as), hay que tener una orden en la organización de la información, es decir, clasificar, organiza y distribuir de manera ordena y correcta la información que llega, como la que se envía, porque como lo plantea Londoño, M. (2016) “pierde su valor sino se recopilan y organizan” porque al no hacerlo, sería un caos y habrá pérdidas.

### **3.8.6. Educación Financiera**

Londoño, M. (2016), sostiene que “es necesario poseer un dominio de las herramientas contables y financieras” es para elaborar e interpretar todas las cuentas o balances que se utilizan en una institución sea pública o privada, es necesario tener conocimiento de las herramientas contables para poder tener un mejor desempeño y esto junto con las demás competencias que se debe dominar, ser un profesional en secretariado de eficiencia y eficacia.

### **3.9. Competencias Emocionales Secretariales**

Para Londoño, M. (2016), “los profesionales en secretariado deben tener competencias similares a los de los directivos, en especial las vinculadas a la comunicación” parte de las competencias emocionales, son las que tratan sobre comunicación, porque un secretario (a), está en constante contacto con el público interno y externo, por lo que debe poseer habilidades comunicativas, para poder desenvolverse y poder comprender cuales son las necesidades de las demás personas y aquí intervienen lo que es la inteligencia emocional, como lo son la comunicación, gestión, entro otras.

Londoño, M. (2016), opina, en su libro Asistentes y Secretarias quien cita a Daniel, G. (1998) en su libro “en referencia a la inteligencia emocional Practica de la inteligencia emocional” argumenta que las habilidades sociales, es la

capacidad para poder influir a los demás a respuestas atractivas y a favor de otra persona, así también poder influenciar a los demás con certeza de lo que le plantea, para que se desenvuelva a favor de quien se comunica y al hacerlo presentar un mensajes preciso y claro, para que no haya cambios en la idea planteada; también para poder resolver algún conflicto que se haya proporcionado y así tener la capacidad para negociar y llegar a un acuerdo mutuo, donde se beneficien ambos y ser capaz de trabajar en equipo para poder llegar a la meta final planteada por los mismo.

Por ello se hace necesario que el profesional en secretariado posea tantas las habilidades o competencias técnicas como las emocionales porque trabajan en conjunto para poder tener capacidades útiles como lo son: escuchar y comunicar de manera efectiva y eficaz, adaptarse a los diferentes ambientes y culturas, poder trabajar en equipo y sobre todo ser un líder potencial, el cual tenga la actitud de liderazgo que siempre será de soporte para toda la organización.

### **3.10. Gestión Secretarial**

Aguirre, L. (2014), en su trabajo de titulación “La organización del archivo y su incidencia en la Gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito” quien cita a Cedeño, G. García, M. y Garay J. (2002), plantea que “La gestión gerencial son los procesos dentro de la gestión que aplicados en la administración son actividades que realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales que le harán alcanzar el éxito”, en otras palabras la gestión secretarial es el proceso administrativo que realiza el secretario (a), para poder solucionar todas las labores que están a su cargo y que las ejecuta constantemente para poder alcanzar a los objetivo planteado por la institución, como los objetivos personales planteados por el mismo, por ello la gestión administrativa que realice el profesional en secretariado es vital y debe poseer una base solidad sobre los procesos administrativos.

### **3.10.1. Gestión Secretarial y trabajo en equipo**

De acuerdo con Aguirre, L. (2014), quien plantea que “el trabajo en equipo es la expresión de madurez del equipo de trabajo, es el punto de apoyo para todos los que integran el equipo, el que permite reconocer fortalezas y debilidades”, el trabajo en equipo, es uno de los puntos más importantes dentro de la gestión, porque depende del personal con el que se colabora, para poder tener un desarrollo favorable para todos los que integran el departamento, como para la institución en general, al tener un buen trabajo en equipo junto con la gestión que realiza el profesional en secretariado, se puede consolidar cada paso y poder mejorar en los distintos aspectos planteados en la organización.

### **3.10.2. Gestión secretarial y liderazgo**

Aguirre, L. (2014), quien describe que “El desarrollo de liderazgo debe partir de la identificación de las características comportamentales de cada persona”, razón por la cual el liderazgo se nota cuando una persona reconoce sus cualidades y capacidades, no tiene que ser ligado a conductas de forma arbitraria, sino al desenvolvimiento que posee la persona, es decir que tenga las actitudes que conlleva a ser un líder dentro de su equipo de trabajo.

### **3.11. Clases de Gestión**

Aguirre, L. (2014), extrae de Ing. Morejón, Clara, expresa que “hay tres clases de gestión que se relacionan con la actividad secretarial, las cuales son: gestión social, gestión de proyectos y gestión de conocimiento”, del Folleto de administración y Gestión de Talento Humano. Cada una de las clases de gestión mencionada por el autor, tiene relevancia en la gestión secretarial y cada profesional en secretariado, debe conocer y manejar diversos conocimientos, que son base para cada gestión dentro de la empresa.



### **3.11.1. Gestión Social**

Benavides, L. (2011), agrega que “Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones” es decir los seres humanos interactúan con las demás, acción que conlleva tomar decisiones y realizar acciones para poder llegar a un acuerdo y poder realizar la gestión social.

### **3.11.2. Gestión de Proyecto**

Benavides, L. (2011), declara que “Es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos, de tal manera que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido”, como secretario(a), parte de sus labores es administrar la documentación de los proyecto que plantea la organización o que están en ejecución; por lo que la gestión del secretario (a) es: organizar, planificar y administrar que los recursos sean utilizados de manera correcta y velar porque los plazos de tiempo y dinero sean cumplidos de acuerdo al tiempo de ejecución que se estableció en el mismo.

### **3.11.3. Gestión de Conocimiento**

Benavides, L. (2011), indica que “Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros” dentro de una institución hay momentos que llega a haber nuevo personal, la gestión del secretario (a), es de transmitir a este nuevo personal los conocimientos que ha adquirido, para que se pueda desenvolver de una forma más efectiva y así la empresa tener una línea de actividades normales y productivas.

# DIAGNÓSTICO

## Encuesta aplicada a Funcionarios

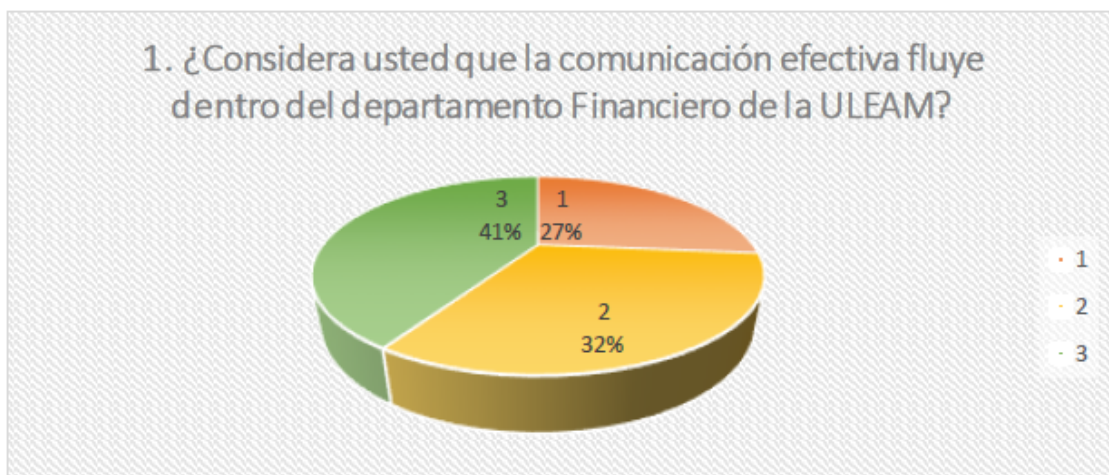
**Pregunta N°1.** ¿Considera usted que la comunicación fluye de manera efectiva desde y hacia la directora del departamento Financiero de la ULEAM?

| Nº    | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|-------------|------------|------------|
| 1     | Si          | 9          | 27%        |
| 2     | No          | 11         | 32%        |
| 3     | A veces     | 14         | 41%        |
| Total |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°1:** Comunicación



De acuerdo a los datos receptados en la pregunta N°1 el 41% de los encuestados del departamento Financiero respondió que “a veces” fluye la comunicación desde y hacia la directora financiera, por otro lado el 32% respondió que “No” fluye la comunicación desde y hacia la directora de manera efectiva y el 27% respondió que si fluye de manera efectiva. Es decir que hay varios puntos a tomar en cuenta debido a que en su mayoría coincide en que la comunicación no siempre fluye de manera efectiva, lo que impide que los procesos comunicacionales se desarrollen de manera eficiente, debido a que no siempre se trata los temas de manera general en respecto a los miembros del departamento financiero.

**Pregunta N°2.** ¿Conoce lo que es comunicación efectiva?

| Nº    | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|-------------|------------|------------|
| 1     | Si          | 20         | 59%        |
| 2     | No          | 10         | 29%        |
| 3     | A veces     | 4          | 12%        |
| Total |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°2:** Comunicación Efectiva



De acuerdo a los datos arrojados por la encuesta, evidenciado en el gráfico N°2 que el 59% de los encuestados respondió que “Si” conoce sobre lo que es la comunicación efectiva, por otro lado el 29% de los encuestados respondieron que “No” conocen lo que es la comunicación efectiva y solo el 12% respondió que “A veces” es decir que no tiene un concepto claro sobre el tema. Se observa que en su mayoría el personal del Departamento Financiero si conoce o tiene claro lo que es la comunicación efectiva, lo que se lleva a suponer que al conocer sobre que es la comunicación efectiva tengan mejores procesos en su área.

**Pregunta N°3.** ¿Cree usted que hay una buena gestión secretarial?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 11         | 32%        |
| 2            | No          | 13         | 38%        |
| 3            | A veces     | 10         | 30%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°3:** Gestión Secretarial



En el gráfico N°3 se observa que 38% de los encuestados considera que “No” hay una buena gestión secretarial, mientras que el 32% considera que “Si” hay una buena gestión en el área secretarial y el 30% respondió que “A veces” se tiene una buena gestión secretarial. En esta pregunta las opiniones de los funcionarios fueron muy parejas en cuanto a si hay o no una buena gestión secretarial, esto se debe a que en su departamento solo existe una secretaria, los demás realizan las tareas secretariales sin ser su actividad permanente, lo que lleva a suponer que el conocimiento de un profesional capacitado en el área secretaria hace falta para poder llevar todos las tareas de manera correcta y eficiente.

**Pregunta N°4.** ¿La directora del departamento Financiero de la ULEAM les comunica sobre las decisiones que toma?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 14         | 41%        |
| 2            | No          | 5          | 15%        |
| 3            | A veces     | 15         | 44%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°4:** Comunicación Descendente



En base a los resultados adquiridos en la pregunta N°4 el 44% de los funcionarios respondieron que “a veces” se les comunica de las decisiones que llega a tomar la directora del departamento, mientras que el 41% de los encuestados respondieron que “Si” se les comunica sobre los asuntos que ella debe tratar y el 15% restante considera que “No” se les comunica de las acciones que se toman en el departamento por parte de la directora financiera. Por lo que se llega a interpretar que no siempre se utiliza la comunicación descendente por parte de los superiores en cuanto a temas a tratar en el departamento que son de carácter grupal, para que los funcionarios estén al tanto de las actividades o acciones que hay que tomar en cuenta en su área.

**Pregunta N°5.** ¿Considera usted que llega más información por canales informales que por canales formales?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 15         | 44%        |
| 2            | No          | 10         | 29%        |
| 3            | A veces     | 9          | 27%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°5:** Canales de Comunicación



Los resultados que se adquirieron en la pregunta N°5 fueron que el 44% de los funcionarios respondieron que “Si” llega más información por los canales informales, por otro lado el 29% respondió que “No” llega información por canales informales y el 27% restante respondió que “A veces” suele llegar información por canales informales. Por lo que se lleva a interpretar como que los rumores son uno de los canales de información que se utiliza en el departamento, en su mayoría respondieron que es así, el 29% respondió que no, es decir que es su área de trabajo toda información llega por medio de canales formales y el restante respondió que se da la información por medio de canales informales.

**Pregunta N°6.** ¿Considera usted que es buena la comunicación entre los miembros del departamento?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 8          | 24%        |
| 2            | No          | 10         | 29%        |
| 3            | A veces     | 16         | 47%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°6:** Comunicación Interna



Como se puede ver en el gráfico N°6 el 47% de los encuestados respondieron que “A veces” es buena la comunicación entre los miembros del departamento, por otra parte el 24% respondió que “Si” posee una buena comunicación entre los miembros del departamento financiero y el 29% de los encuestado respondió que no existe una buena comunicación entre los miembros del departamento. Es decir que existen diversas opiniones entre los encuestados sobre si la comunicación en el departamento financiero es buena o no, en su mayoría respondieron que a veces existe una buena comunicación entre sus miembros, es decir que existen falencias en la comunicación interna del departamento.

**Pregunta N°7.** ¿Considera usted que son atendidas todas las necesidades de información de los usuarios y miembros del departamento de manera efectiva?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 14         | 41%        |
| 2            | No          | 4          | 12%        |
| 3            | A veces     | 16         | 47%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°7:** Gestión Secretarial



Los resultados de esta pregunta representado en gráfico N°7 fueron que: el 47% de los encuestados respondieron que “A veces” son atendidas a tiempo las necesidades de información de los usuarios y miembros del mismo, mientras que el 41% respondieron que “Si” son atendidas las necesidades de información de los usuario y miembros y el restante 12% respondió que “No” son atendidas estas necesidades de información. En base a los resultados se puede decir que las necesidades de información de miembros y usuarios de departamento son atendidas a veces, es decir que hay casos que son atendidos de manera efectiva y otros no tanto, debido a los miembros son un número considerable, existen miembros que si atienden estas necesidades a tiempo.



**Pregunta N°8.** ¿Cree usted que este departamento utiliza todas las vías de comunicación?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 11         | 32%        |
| 2            | No          | 9          | 27%        |
| 3            | A veces     | 14         | 41%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°8:** Vías de Comunicación



Como se evidencia en el gráfico N°8, el 41% de los encuestados respondieron que “A veces” el departamento utiliza todos las vías de comunicación posibles, mientras que el 32% consideran que “Si” se utilizan todas las vías de comunicación y el 27% respondió que “No” se utilizan todas las vías para poder comunicarse. Por ello se puede decir que en su mayoría no utilizan todas las vías de comunicación existente para poder transmitir un mensaje o para interpretarlo, por ello es vital la gestión secretarial y la comunicación para utilizar todas las vías y de esta forma poder mejorar el índice de productividad.

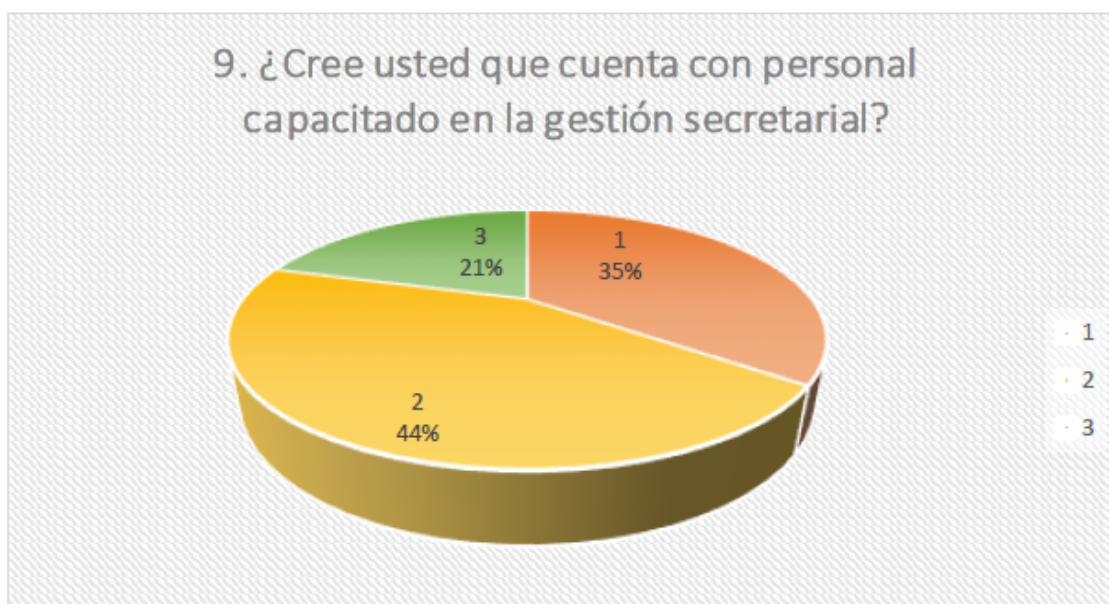
**Pregunta N°9.** ¿Cree usted que cuenta con personal capacitado en la gestión secretarial?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 12         | 35%        |
| 2            | No          | 15         | 44%        |
| 3            | A veces     | 7          | 21%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°9:** Gestión secretarial



En base a los resultados obtenidos en esta pregunta, representados en el gráfico N°9, se puede observar que el 44% de los encuestados respondieron que “No” que el departamento financiero no cuenta con personal capacitado en gestión secretarial, por otra parte el 35% considera que “Si” posee un personal capacitado en gestión secretarial y restante de 21% respondió que “A veces” posee personal capacitado en la labor secretarial. Es decir que el departamento financiero no posee personal capacitado en gestión secretarial, con un total de 79% considera que no hay personal capacitado en la labor secretarial, por lo cual los procesos dentro del departamento financiero puede llegar a no ser eficaz en sus actividades.

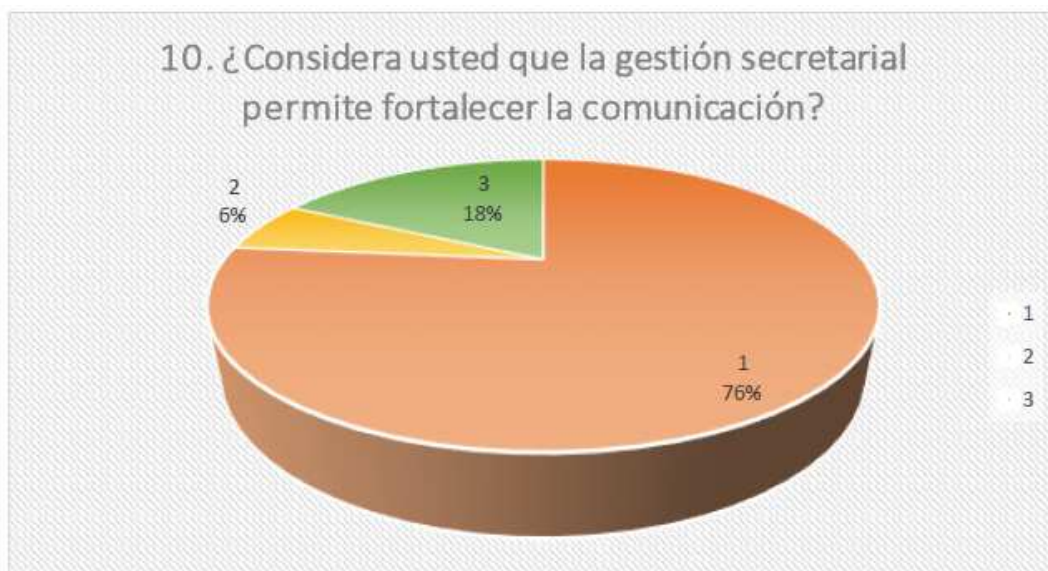
**Pregunta N°10.** ¿Considera usted que la gestión secretarial permite fortalecer la comunicación?

| Nº           | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 1            | Si          | 26         | 76%        |
| 2            | No          | 2          | 6%         |
| 3            | A veces     | 6          | 18%        |
| <b>Total</b> |             | 34         | 100%       |

**Fuente:** Funcionarios del departamento Financiero

**Elaborado por:** María de los Ángeles Rivera Barreiro

**Gráfico N°10:** Gestión Secretarial y Comunicación



De acuerdo a los datos obtenidos por la encuesta, evidenciado en el gráfico N°10, el 76% respondió que “Si” considera que la gestión secretarial fortalece la comunicación, por otra parte e 18% respondió que “A veces” considera que se fortalecerá la comunicación en base a la gestión secretarial y el restante 6% respondió que “No”. Lo que se puede interpretar es que es necesario personal capacitado en la gestión secretarial para poder tener procesos comunicacionales de manera efectiva.

# DISEÑO DE LA PROPUESTA

## **Tema**

Capacitación sobre la gestión secretarial para mejorar los procesos comunicacionales en el Departamento Financiero de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, para alcanzar la comunicación efectiva.

## **Introducción**

La comunicación es parte de toda institución por ello es importante que esta sea efectiva, para poder realizar los procesos comunicacionales de manera correcta, sin que haya ciertas falencias al momento de realizar alguna actividad o al interactuar con los usuario o su mismo personal en el are administrativa.

La presente propuesta servirá para mejorar los procesos comunicaciones en el Departamento Financiero de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, para que haya una correcta comunicación, tanto interna como externa y así lograr que los procesos comunicacionales que se llevan a cabo en el Departamento Financiero sean efectivos.

La comunicación en la gestión Secretarial ayuda a que esta sea efectiva, porque es la gestión que realiza el profesional en secretariado la que permite que la comunicación sea buena o no, sea al momento de responder a una solicitud, oficio, carta, entre otras, por ello esta propuesta ayudará a conocer a los participantes, que se debe utilizar todos los tipos y flujos de información por medio de la capacitación para mejorar sus procesos comunicacionales.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer una capacitación sobre la gestión secretarial para mejorar los procesos comunicacionales en el Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para alcanzar la comunicación efectiva.

### **Objetivos Específicos**

- Proponer el material bibliográfico de capacitación al personal del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.
- Socializar el material de capacitación al personal del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.
- Capacitar al personal del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

### **Metodología de trabajo**

Para llevar a cabo la capacitación propuesta es necesario seguir algunos pasos para poder ejecutarla.

- Realizar un oficio a la directora Financiera de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí para que autorice la asistencia del personal del departamento.
- Entregar una copia del material de capacitación.

- En la capacitación entregar folletos sobre los temas a tratar en la capacitación.
- Al finalizar el evento, se obtendrá el compromiso de poner en prácticas los temas tratados en la capacitación para mejorar los procesos de comunicación.

## **Desarrollo de la Propuesta**

### **Material Bibliográfico**

#### **Gestión Secretarial**

Marmolejo, D. (2011). “Es importante el desarrollo de las competencias de innovación, adaptación y aprendizaje continuo de la secretaria donde se demuestra aplicación de conocimientos, herramientas y técnicas, necesarias para respaldar la excelencia y la productividad en el desempeño personal y profesional”.

Por lo cual es necesario que el profesional en secretariado sea una persona con habilidades de aprendizaje continuo, debido a que, hay constantes cambio de nueva tecnología, como también al contacto de todas las actividades que debe desarrollar.

Por ello es necesario contar con personal capacitado en el área secretarial, para poder llevar procesos eficientes que dejen la excelencia de su trabajo en nombre de la institución para la que laboran.

## **Características del Secretario (a)**

Ruiz, M. (2010), “El profesional de secretariado está presente en todas las áreas de la empresa, estas características dependerán de las funciones concretas que tenga que desarrollar” por lo cual, un profesional capacitado en área secretarial, posee varias características, que dependen del cargo que desempeñen en su área laboral. Parte de las características del profesional en secretariado, es la discreción ante los diversos asuntos que se tratan en el departamento, confianza, adaptabilidad, puntualidad, son características fundamentales en esta profesión debido a que es la imagen de la institución.

## **Trabajo en equipo**

Jaramillo, R. (2012) “El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas” por ello, cada miembro de una departamento o área debe aportar con pequeños detalles para alcanzar los objetivos propuestos y para poder tener mejores procesos en su área laboral.

## **Habilidades de Comunicación en el Secretario/a**

Parte de las habilidades de comunicación de un secretario (a), va más allá de redactar documentos de manera precisa y sin faltas ortográficas, se refiere a que debe tener tacto al momento de hablar y transmitir un mensaje, porque si lo hace de una manera incorrecta, se pueden crear malos entendidos y confusiones que llegan a afectar la imagen institucional como la profesional. Dentro de la gestión secretarial esta las habilidades comunicacionales que debe poseer un profesional en secretariado entre las cuales se pueden mencionar:

## **Iniciar y terminar una conversación**

Es una de las habilidades que debe poseer cada ser humano en este caso el profesional en secretariado debido a que es tan importante como atender una llamada o responder a un oficio, como lo menciona Zúñiga y Mora (1999) “por ello, el secretario (a), debe estar bien documentado de los acontecer nacionales e internacionales”, esto es para que no llegue a ocurrir que no pueda terminar una conversación, lo cual provocaría una mala imagen personal como institucional y lo que no busca hacer en ninguna empresa.

## **Escuchar activamente**

Al escuchar de manera activa, es decir de manera atenta y prestando atención a cada uno de los detalles que el receptor trasmite, se podrá ofrecer respuestas acertada y concretas, por ello, es necesario que toda información sea dicha en su totalidad, para poder concretar una idea y hacer que la respuesta sea clara y no genere confusión.

## **Documentos**

Londoño, M. (2005) menciona que “es necesario preparar documentos con carácter informativo”, como lo son informes o presentaciones y este trabajo es redactado por el profesional capacitado en secretariado, por ello es necesario que maneje bien la comunicación escrita para poder ser eficaz en su gestión.

## **La comunicación**

Como lo definió Aristóteles “son todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance” es decir como se trata sobre un tema en cuestión, es la forma que se trata de transmitir un mensaje, en la actualidad tenemos muchos medios para poder transmitir los mensajes, sea de forma escrita; como lo son memorandos, oficios, correos electrónicos o de manera verbal que se da en: atención al cliente, llamadas telefónica, reuniones o presentaciones. Es por ello



que al dialogar y compartir una idea es necesario que se esté informado sobre el tema y que utilice a la persuasión para poder hacer que el receptor capte la misma idea que se está transmitiendo.

### **Vías de comunicación**

Existen dos tipos de vías o canales de comunicación los cuales son: canales de formales y los canales informales.

Los canales formales, son aquellos documentos que las instituciones utilizan de manera oficial, que se usan para comunicar al personal como usuarios sobre determinados asuntos. Mientras que los canales informales son los que se crean en el ambiente laboral y no son oficiales como lo son los rumores, estos rumores afectan a la institución porque son creados en bases a conversaciones u opiniones que no siempre son ciertos.

Es por ello que el índice de uso de canales formales debe ser mayor que el de los canales informales para que no haya problemas o confusiones, por lo que crean inestabilidad laboral, lo que afecta a toda la institución.

### **Flujos de la información**

En los canales formales de la información, está la dirección de flujo de la comunicación como lo son comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal. Estos flujos son la forma en que fluye la comunicación dentro de la empresa, las cuales se deben utilizar sin excepciones para que haya una comunicación efectiva.

- La comunicación descendente es aquella que viene de los altos mandos o directivos a los mandos inferiores, necesario dentro de una institución y muy utilizada también debido a que son los directivos quienes emiten comunicaciones sobre los temas que hay que tratar dentro de la

institución, por lo cual este tipo de comunicación es el que establece ordenes o tareas a realizar.

- La comunicación ascendente es lo contrario a la descendente, esta es al revés y proviene de los mandos inferiores a los altos mandos, es una comunicación que también suele ser muy utilizada, debido a que, los bajos mandos tienen que emitir informes sobre las actividades que realizan dentro y fuera de la institución. Es por ello que ambas tanto la comunicación ascendente como la descendente deben ser utilizadas de manera homogénea debido a que no sería factible utilizar una más que otro porque habría inconvenientes.
- La comunicación horizontal es la que se da entre un mismo nivel o rango jerárquico, es decir, entre compañeros de trabajo de un mismo departamento, la cual fomenta una comunicación que fluye de manera bidireccional y ayuda a que se tenga una comunicación efectiva.
- La comunicación transversal es aquella donde abarca toda la institución, es decir, ayuda a que la institución adopte un lenguaje común y la información fluya de manera correcta en todas las direcciones, para que haya una gestión de calidad.

### **Comunicación efectiva**

Una comunicación es efectiva cuando el mensaje que se va a transmitir se logra de manera clara, preciso y conciso, es decir, no hay interrupciones, ni malos entendidos para que el mensaje transmitido sea el correcto. Es decir que tanto el emisor como el receptor lograr que la comunicación sea correcta y entendible sin que sea solo comprendido por partes.

## **Como alcanzar que una comunicación sea efectiva**

Para que una comunicación sea efectiva es necesario seguir pasos que ayudarán a que la comunicación sea oportuna y clara.

- Establecer un entorno adecuado, es decir, que el lugar del profesional de secretariado sea el idóneo para poder llevar a cabo una buena comunicación y que no haya elementos que perturben al receptor para que de esta manera comprenda el verdadero mensaje que se le está transmitiendo.
- Claridad, es parte primordial para que un mensaje sea comprendido de manera oportuna, por ello, es necesario conocer sobre el tema que se está hablando para que no haya confusión o malos entendidos al receptor.
- Utilizar los canales de comunicación formales, es vital que sean los canales formales los que se utilicen al momento de comunicarse, porque si no, de esta manera habría rumores, es decir, canales informales y esto conlleva que la comunicación no llegue a ser efectiva.
- Concisión, es necesario tener claro lo que se va a transmitir, porque el exceso de información puede hacer que no exista concisión y exista más temas, que quizás no son necesarios para el receptor y se provocara un mal entendido.
- Transmisión permanente de la información, es decir que, toda información debe ser transmitida, es decir, que la comunicación fluya de manera ascendente como descendente y horizontal, para que los temas en común sea socializados y no haya una falta de comunicación sobre los temas de importancia.

## **El plan comunicacional**

En la planificación es donde podemos plasmar todo aquello que se quiere lograr, sin planificar no hay guía, como lo menciona Vargas, M. en el manual de capacitación sobre comunicación estratégica la ausencia de un plan estratégico de comunicación “es como tomar un camino donde no hay una parada específica”. Por lo que un plan comunicacional es la guía para que una empresa pueda tener ideas concretas sobre lo que quiere lograr y hacerlo de manera efectiva, por ello necesitan un plan estratégico para poder desarrollarlo de manera teórica y práctica.

Por ello es necesario planificar los objetivos y estrategias para alcanzar el plan que se trazó al principio del objetivo institucional. Por lo cual, para poder trazar un plan comunicacional dentro de una institución, hay que analizar los objetivos que se tienen, así se podrá tener claro cuáles son sus fortalezas y oportunidades como también sus debilidades y amenazas y tener claro que los fortalece, para poder tener un plan comunicacional oportuno y lograr que la comunicación sea efectiva.

### **Recursos**

**Humanos:** Lo conforman los participantes, facilitadores.

### **Materiales:**

**Infraestructura:** La capacitación se desarrollara en ambientes adecuados proporcionados por la institución.

**Mobiliario:** Equipo Y otros están conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, equipo multimedia, proyector, y ventilación adecuada.

**Documentos:** entre ellos tenemos: certificados de asistencia a la capacitación, material de estudio, entre otros.

## CONCLUSIONES

- El Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí considera que la comunicación no fluye siempre de manera efectiva, dando paso a que se generen los rumores, al utilizar los canales de información informales en vez de los formales.
- El Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí conoce sobre que es la comunicación efectiva, pero no siempre la utiliza en sus procesos para poder ser efectivos en el departamento, lo que provoca que haya pérdida de tiempo y demora en la gestión que se realizan en el mismo.
- El personal del Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, considera que no siempre posee una buena gestión secretarial, fundamentando que no hay personal en el campo, lo que incide en que la comunicación no sea efectiva.
- El Departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, no posee profesionales capacitados en la gestión secretarial, lo que impide que la comunicación sea efectiva, desembocando fallas en sus procesos comunicacionales.

## **RECOMENDACIONES**

- Utilizar los canales de información formales para evitar generar rumores, de esta manera se mejorará en la comunicación para que fluya de manera efectiva.
- Poner en práctica la comunicación efectiva, para poder tener mejores procesos en los trámites que se tramitan en el mismo generando una buena imagen y una efectiva productividad en la institución.
- Contar con personal capacitado en la gestión secretarial para poder desarrollarse mejor y dar un proceso limpio y de calidad a los usuarios como a toda la institución.
- Capacitar al talento humano del Departamento financiero en la gestión secretarial para fortalecer sus procesos comunicacionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, C. (2013). Gestión Secretarial Incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito (Tesis de Grado), Ecuador, Universidad Técnica de Ambato.
- Aguirre, L. (2014). La organización de archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Tesis de Grado), Ecuador, Universidad Técnica de Ambato.
- Benavides, L. (2011). Gestión, Liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bocay del Cantón General San Elizalde” durante periodo 2010-2011 (Tesis de Maestría), Guayaquil, Universidad Técnica Particular de Loja.
- Ceballos, E. (2013). Comunicación Efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de Educación Básica (Tesis de Maestría), Venezuela, Universidad de Carabobo.
- Com, S., Ackerman, S., y Morel, M. (2011). Introducción a la Comunicación, Buenos Aires, Ediciones del Aula Taller.
- Davis, O. (2011). La comunicación en las relaciones Interpersonales, México
- Diez, S. (2011). Técnicas de comunicación, Bogotá, Ediciones de la U.
- Gonzales, E. (2014). Comunicación efectiva factor determinante en el desempeño laboral del personal de dirección de Recursos Humanos de la policía del estado de Carabobo. (Tesis de Grado), Venezuela, Universidad de Carabobo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptistas, P. (2010). Metodología de la Investigación, México, McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Londoño, M. (2016). Asistentes y Secretarias, Madrid, FC Editorial.
- Lozano, J. (2011). Manual, técnicas avanzadas de secretariado: formación para el empleo, Madrid, EDITORIAL CEP S.L.
- Martínez. R. (2011). Manual del participante, comunicación y negociación efectiva, México, Fundación Friedrich.

- Moreno, V. (2011). Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones, España, IC Editorial.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración, México, PEARSON EDUCACION.
- Ruiz, M. (2010). Manual de técnicas de secretariado: formación para el empleo, Madrid, EDITORIAL CEP S.L.
- Sánchez. P. (2012). Comunicación y atención al Cliente, Madrid, Editex.
- Taquechel, A. y García, C. (2008). Aprende a ser secretaria, Cuba, Editorial Universitaria.
- Viveros, J. (2013). Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos, Santiago de Chile, Oficina Internacional del Trabajo
- Zúñiga. E. y Mora, G. (1999). Gestión secretarial, Colombia, McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.



## WEBGRAFÍA

- Acevedo, F. (2015). Aportes de Los Filósofos a La Comunicación. Scribd Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/266931321/Aportes-de-Los-Filosofos-a-La-Comunicacion>
- Constitución de la República del Ecuador. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.PDF](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.PDF)
- Jaramillo, R. (2012). Trabajo en equipo. Subsecretaría de Administración y Finanzas. Recuperado de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Marmolejo, D. (2011). Aplicación de las Tic'S en la secretaria moderna. Blogger. Recuperado de <http://marmolejolor.blogspot.com/>
- Vargas, M. (2014). Manual de capacitación sobre comunicación estratégica, Visibilizando, incidiendo y haciendo corriente de opinión. Recuperado de <http://www.lapress.org/manuales/manual-de-comunicacion-estrategica.pdf>

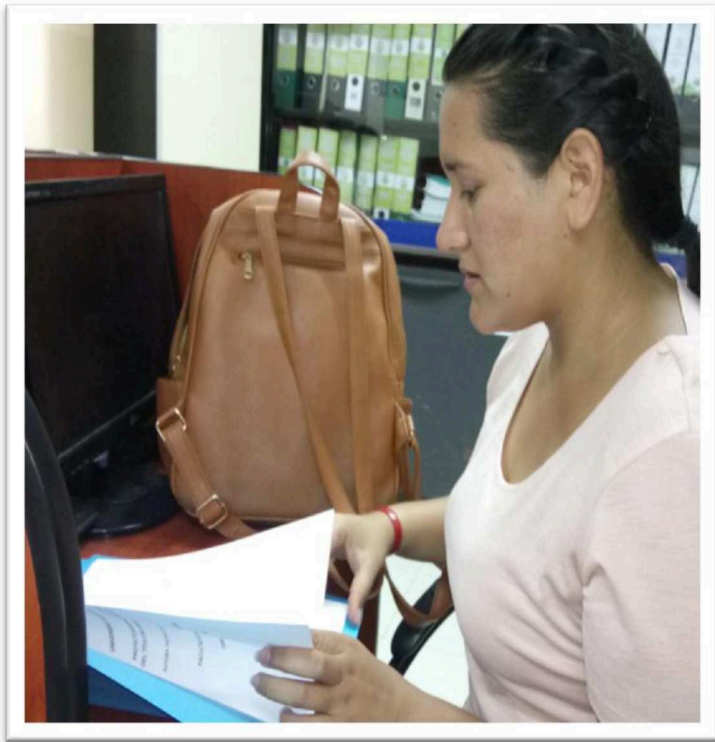
## ANEXOS



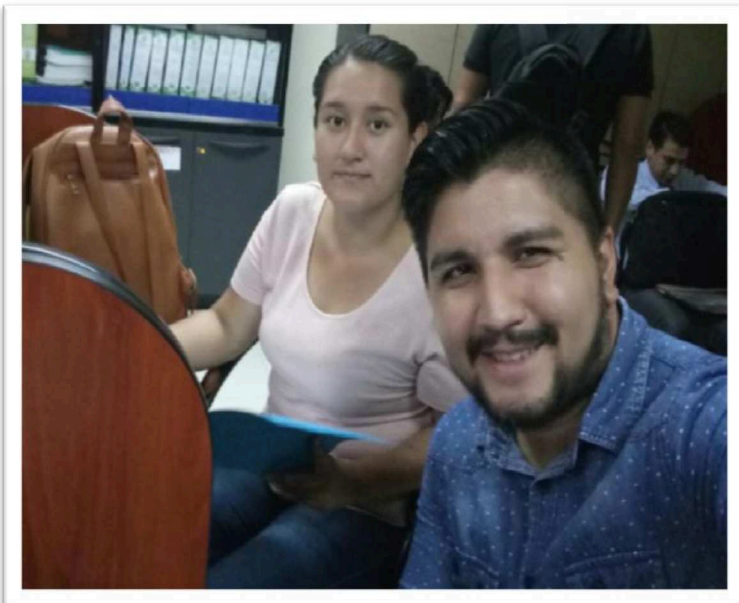
Ingeniera Silvia Valle, quien se desempeña como secretaria del departamento Financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí.



Abogado Sergio, encargado de la parte legal del Departamento financiero de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí.



Autora, Ángeles  
Rivera en tutorías



Autora, Ángeles Rivera  
junto a tutor Lic. Jonathan  
Coveña en tutorías