



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Tema:

La comunicación organizacional y la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo. Aplicada a Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la ciudad de Manta, año 2018

Autora:

Jhosselyn Carolina Mero Quijije

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Bilingüe

Manta, septiembre 2018



Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí

Tema:

La comunicación organizacional y la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo. Aplicada a Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la ciudad de Manta, año 2018

Autora:

Jhosselyn Carolina Mero Quijije

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Bilingüe

Manta, septiembre 2018

Tema:

La comunicación organizacional y la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo. Aplicada en Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la ciudad de Manta, año 2018.

Certificación del tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

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 proyecto de investigación, con el tema: **“La comunicación organizacional y la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo. Aplicada a Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2018”** en el cantón Manta provincia de Manabí, el 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 trabajo 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 **Mero Quijje Jhosselyn Carolina**, estudiante de la carrera Secretariado Bilingüe, período académico 2018-2019, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 28 de septiembre de 2018.

Lo certifico,

Dra. Mónica Espinoza
Docente Tutora

Aprobación del trabajo

TRIBUNAL

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Miembros del tribunal examinan y aprueban el proyecto de investigación con tema:

“La comunicación organizacional y la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo. Aplicada a Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la ciudad de Manta, año 2018.”

Para su constancia firman:

Tribunal examinador

Tribunal examinador

Tribunal examinador

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios por la fortaleza que me dio durante todo este proceso, sabiduría para cumplir con esfuerzo y dedicación una meta más en vida, por guiarme en cada paso que he dado y no permitirme decaer en los momentos de miedo y de incertidumbre.

A mis padres, especialmente a mi mami por ser el pilar fundamental para mi vida, por su apoyo, consejos, comprensión y ayuda en los momentos difíciles. Porque a pesar de todo siempre confió en mí y nunca dudó de que lograría esta meta.

A mis hermanos Jordy y Johelly, que han sido una fuente de inspiración para poder salir adelante y un modelo a seguir hacia ellos. A mami Mariana que es un apoyo incondicional, que con sus sabios consejos me ayudaron a seguir adelante y a mami Aura, aunque no esté físicamente conmigo sé que siempre quiso lo mejor para mí y hoy estaría orgullosa de todo lo que he logrado. Demás familiares que en algún momento me dieron palabras de motivación para alcanzar y cumplir cada una de mis metas.

Reconocimiento

A Dios por guiar mis pasos, por darme la fuerza y valor para culminar esta etapa.

A mis padres, que me dieron la oportunidad de realizar mis sueños y depositaron su confianza en mí, asimismo con su apoyo emocional y económico, hicieron que esto se hiciera posible. A mis hermanos por ser fuente motivacional para culminar con esta etapa de mi vida.

A la universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, por abrir sus puertas a quienes tienen anhelo de superación, y también por permitirnos crecer profesionalmente.

A la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo y a cada uno de los docentes, que de una y otra manera me ilustraron sus conocimientos y consejos en todos los años de mi formación académica.

Especialmente a mi tutora de tesis Dra. Mónica Espinoza, por su tiempo, apoyo y ayuda constante e incondicional en la orientación y desarrollo del trabajo de investigación, factor fundamental para culminar con éxito este propósito.

Índice

Contenido

Tema:	I
Certificación del tutor	II
Aprobación del trabajo	III
Dedicatoria	IV
Reconocimiento	V
Índice	VI
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Introducción.....	1
Capítulo I.....	9
1.1 Fundamentaciones	9
1.2 Fundamentación Legal	13
1.3 Fundamentación Filosófica	14
Capítulo II.....	18
Marco Teórico	18
2.1 Comunicación	18
2.2 Comunicación organizacional.	18
2.2.1 Importancia de la comunicación organizacional	19
2.2.2 Funciones de la comunicación organizacional.	19
2.2.3 Tipos de comunicación organizacional	20
2.2.3.1 Comunicación Interna	21
2.2.3.2 Comunicación Externa	22
2.2.4 Flujos de la comunicación	22
2.2.4.1 Comunicación Ascendente	23
2.2.4.2 Comunicación Descendente.	23
2.2.4.3 Comunicación horizontal	24
2.2.5 Ventajas de la comunicación organizacional.	25
2.3 Comprensión lectora	26
2.3.1 La lectura y su importancia	26

2.3.2 Hábito lector	27
2.3.3 Importancia de la comprensión lectora	28
2.3.4 Motivación a la lectura	29
2.3.5 La dificultad en la comprensión lectora	30
2.3.6 Estrategias para la comprensión lectora	32
Capítulo III.....	33
Diagnóstico o estudio de campo	33
Análisis de las encuestas aplicadas a las secretarías de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí	33
Conclusiones.....	43
Recomendaciones	44
Diseño de la propuesta	45
Tema:	45
Introducción	45
Objetivos	46
Metodología del trabajo	47
Desarrollo de la propuesta	48
Presupuesto de la estrategia de capacitación	50
Bibliografía	51
Anexos	55

Resumen

El presente proyecto contempla tres capítulos; el primer capítulo sustentó la temática de estudio a través de su perspectiva en la fundamentación legal, filosófica y teórica. En el capítulo dos basado en la conceptualización, tipos y flujos de la primera variable, exponiendo lo fundamental que es tener una adecuada comunicación organizacional y la segunda variable donde se descubrió cada uno de los temas de relevancia para desarrollar el buen hábito de lectura.

Por otra parte, en el capítulo tres se realizó el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de datos reales, mediante encuestas aplicadas a nueve secretarias que laboran en el departamento de Secretaría General, con el objetivo de determinar los conocimientos sobre las variables en estudio y el nivel de comprensión que tienen las secretarias, lo que originó la idea de una estrategia de capacitación, esperando que a futuro se pueda aplicar para el bienestar de las secretarias.

Abstract

The present project contemplates three chapters; The first chapter supported the topic of study through its perspective on the legal, philosophical and theoretical foundation. In chapter two based on the conceptualization, types and flows of the first variable, explaining the fundamental thing that it is to have an adequate organizational communication and the second variable where each one of the relevant topics was discovered to develop the good habit of reading.

On the other hand, in chapter three the respective analysis and interpretation of the results obtained through real data was carried out, through surveys applied to nine secretaries that work in the Department of the General Secretariat, in order to determine knowledge about the variables under study and the level of understanding that the secretaries have, which originated the idea of a training strategy, hoping that in the future it could be applied for the welfare of the secretaries.

Introducción

El presente trabajo muestra el vínculo que ejerce la comunicación organizacional y la comprensión lectora.

La comunicación organizacional es una herramienta de mucho aporte laboral pues actualmente da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para reconocer los requerimientos y logros de la organización y de los colaboradores de la misma, en concordancia con Pacheco (2016) la comunicación organizacional llega a permitir el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, productividad en los departamentos de trabajo.

Es importante que la comunicación exista dentro de una organización, porque la falta de ésta, tiende a desequilibrar el desarrollo de una empresa llevándola al fracaso. Es así, que las organizaciones que tienen una buena comunicación entre directores, jefes departamentales, y colaboradores llegan a cumplir los objetivos propuestos y llegar al éxito.

Quijada, V. y Contreras, V. (2014) mencionan que, “La comprensión lectora es una de las habilidades básica que deben desarrollar las personas para poder decodificar mensajes escritos” (p.3). La comprensión lectora, permite desarrollar la lectura, la redacción, las expresiones y la capacidad de escuchar y entender los textos aplicando las reglas adecuadas que permitan comprender mensajes escritos, las secretarías ejecutivas al ser consideradas como apoyo dentro de las organizaciones, deben contar con estas habilidades y destrezas en su formación profesional.

En la actualidad la comunicación organizacional es un factor significativo dentro de las organizaciones, porque detrás de ésta se transmite información, para

reconocer las exigencias y necesidades tanto de la organización como de los colaboradores de la misma. Asimismo, al leer libros constantemente ayuda no solo al enriquecimiento de ideas, sino además conocer nuevos términos y de esa manera poder expresarse de forma clara y precisa con sus compañeros de trabajo y superiores. En el ámbito laboral un profesional que tenga una adecuada forma de comprender documentos, tiene las habilidades y destrezas de poder interpretar textos y saber redactar correctamente párrafos, de tal manera que esto aporta de manera significativa a la organización y alcanzar el éxito de la misma.

Este trabajo de investigación es importante porque permitió conocer las habilidades y destrezas para alcanzar la comprensión lectora mejorando así el entendimiento en los diferentes tipos de documentos que manejen, además, mejorar la calidad de los mensajes entre los miembros de la organización.

Esta investigación fue factible, porque tuvo el aval de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así como el de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo. Con el docente guía, para la elaboración del presente trabajo, además con el apoyo y participación de las secretarías de Secretaría General, también, con los recursos materiales, tecnológicos y financieros, así mismo con la suficiente bibliografía.

Esta autora considera preciso que los profesionales en toda organización deban conocer las habilidades básicas para la correcta comprensión de documentos de todo tipo, físico y digitales y de tal manera emplearlas en el desarrollo de las actividades laborales, por lo que las organizaciones deberían motivar a los empleados sobre lo relevantes que es la lectura. Es de conocimiento que toda organización lo que quiere es efectividad y buen desenvolvimiento de parte de sus colaboradores, tanto la comunicación organizacional como la comprensión lectora aportan de manera directa al desarrollo y cumplimiento de metas u objetivos organizacionales.

La problemática presente en las instituciones sean estas públicas o privadas se dan por el desconocimiento de términos por parte del profesional lo que impide la comprensión de todo tipo de textos, además la dificultad para organizar las ideas origina que no tengan una buena redacción de párrafos y comunicación. Por otra parte, si la secretaria es ineficiente en sus funciones originaría la disminución en el rendimiento laboral, de la misma manera la desmotivación hacia la lectura, generaría déficit en la comprensión de textos, debido al escaso vocabulario que maneja éste profesional.

La comprensión lectora permite de manera significativa incrementar nuevos términos, lo que facilita la comprensión de todo tipo de material impreso, además genera ideas y esto permite una buena redacción de párrafos mejorando la comunicación. En otro aspecto, la eficiencia y eficacia de la secretaria en sus funciones permitirá el incremento en su rendimiento laboral, del mismo modo la motivación hacia la lectura, desarrolla la comprensión de textos, y esto acrecentaría el vocabulario con el que se debe manejar el profesional.

Las organizaciones que carecen de estrategias comunicativas atraviesan por problemas en el desarrollo de actividades, volviéndose ineficientes e ineficaces provocando un ambiente tenso en los puestos de trabajo entre subordinados y superiores, y perjudicaría el cumplimiento de las metas u objetivos organizacionales.

En las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada; creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente otros. (Castro, A, 2014, p.5).

Es vital para establecer mejores relaciones laborales que la información que cada profesional maneja deba fluir, existe la necesidad de formar grupos de aprendizaje constante para evitar el individualismo, hay que considerar que si se retiene cierta información, quien se perjudicaría sería la empresa u organización.

Pero si se posee una buena estrategia de comunicación, las empresas compartirían sus metas y objetivos entre sus colaboradores y superiores. Lo que favorecería a que los equipos de trabajo sean suficientemente efectivos y productivos, y así lograr las metas y objetivos propuestos. Un papel preponderante juega la comprensión lectora que poseen las personas que forman parte en las organizaciones de manera que facilite la comunicación.

En el Ecuador la comunicación organizacional y la comprensión lectora se han convertido en parte importante en el soporte que hace del profesional del secretariado para el fortalecimiento y desarrollo institucional, centrándose principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan desarrollando la práctica y transparencia de la institución y su tarea.

Se han desarrollado investigaciones sobre las variables en estudio, con el tema: La comunicación organizacional en las competencias laborales de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en el cantón Chone. Bravo y Ormaza (2015)

Investigación que obtuvo las siguientes conclusiones:

- La comunicación organizacional es importante para mejorar las competencias laborales de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí en el periodo 2014-2015.
- El tipo de comunicación interna utilizada en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, es mediante la tecnología y el internet, a través de la telefonía IP y los correos electrónicos.
- Una estrategia de comunicación organizacional mejorará de las competencias laborales de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Otra investigación realizada sobre las variables que se desarrollan en el presente estudio, llamada: Estrategias metodológicas para mejorar la comprensión lectora

en los estudiantes de 8vo año de la Unidad Educativa “El Carmen”. Merchán (2015)

Trabajo que llegó a las siguientes conclusiones:

- La estrategia metodológica más utilizada por los docentes de 8vo año de educación de esta institución, son inferencias y predicciones según el 70% obtenido en la encuesta, dado que a través de esta estrategia el alumno puede utilizar su conocimiento previo para entender lo que lee en ese momento.
- Un 100% de los docentes de esta unidad educativa encuestados afirman que si es necesaria la elaboración de una guía de estrategias metodológicas para la lectura comprensiva.
- La lectura comprensiva si incide en un 80% en la lectura comprensiva del 8vo año de educación de la unidad educativa “El Carmen”, Cantón El Carmen, Provincia de Manabí periodo lectivo 2015-2016.

Un trabajo de investigación relacionado con las variables de este presente trabajo con el tema: Factores que inciden en la ausencia de Comunicadores Organizacionales en las entidades públicas y privadas de la ciudad de Manta. Cedeño & Mendoza (2006).

Trabajo que obtuvo las siguientes conclusiones:

- La importancia del comunicador permite evaluar y planificar estrategias que movilicen al cambio.
- El clima laboral influye de manera positiva o negativamente en la producción de la organización.
- La motivación es un estimulante que permite identificar psicológicamente al trabajador con la labor recomendada.

Por lo que se formula el problema a través de la siguiente pregunta: ¿De qué manera la comunicación organizacional facilita la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo del departamento de Secretaría General, 2018? En esta investigación se presentan las siguientes tareas científicas:

- ¿Qué conocimientos sobre comunicación organizacional y comprensión lectora poseen los profesionales en secretariado ejecutivo de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?
- ¿Qué estrategias aplica el profesional en secretariado ejecutivo que permita desarrollar la comprensión lectora?
- ¿Cuál es el nivel de comprensión lectora presente en el profesional de secretariado ejecutivo de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?
- ¿Cuál sería la propuesta para solucionar la problemática encontrada sobre comprensión lectora que facilita la comunicación organizacional del profesional en secretariado ejecutivo de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?

Se plantea como objetivo general: Analizar la comunicación organizacional y la comprensión lectora del profesional en secretariado de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Para el cumplimiento de éste objetivo, se determinaron cuatro objetivos específicos:

- Caracterizar desde el tratamiento teórico las principales categorías del problema científico.
- Establecer las características que poseen los profesionales en secretariado ejecutivo en la comprensión lectora de Secretaría General.
- Enunciar la situación actual de la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo de Secretaría General.
- Sugerir una propuesta para la solución de la problemática encontrada sobre la comprensión lectora que facilita la comunicación organizacional del profesional en secretariado ejecutivo de Secretaría General.

Teniendo como hipótesis de trabajo la siguiente: El análisis de la comunicación organizacional y comprensión lectora permitirá desarrollar una capacitación para incrementar la comunicación organizacional a través de la motivación lectora, que permita la comprensión de documentos administrativos, del profesional en Secretariado Ejecutivo de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Siendo su variable independiente la comunicación organizacional y como variable dependiente la comprensión lectora, lo mismos que fueron reconocidos para realizar este proyecto.

Esta investigación es de tipo descriptiva, de acuerdo con las observaciones ejecutadas se logró determinar las variables de la problemática, basándose en un diseño bibliográfico, que permitió sustentar la información teórica, donde se obtuvo información de textos, artículos, folletos especializados y páginas web del internet que sirvieron como aporte de esta investigación, a partir de esto, se especificó el tema y de la misma manera, se indagó una solución a la problemática presentada en Secretaría General.

Mediante el método empírico, se logró obtener información mediante evidencia, basadas en experiencias reales, se comprendió de manera significativa las características principales y relaciones de la problemática. Por otra parte, la técnica de encuesta sirvió para obtener información específica de la población en estudio, mediante cuestionarios, formulados con preguntas precisas; las cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra determinada.

De la misma manera, el método de inductivo-deductivo sirvió de apoyo para el razonamiento e interpretación de los temas y subtemas que se trataron en este proyecto de investigación. Por otra parte, el método análisis-síntesis nos permitió conocer el objeto de estudio y hacer una síntesis de cada uno de los temas de este proyecto y relacionarlos con el tema principal.

Se consideró, como universo o población a las nueve secretarias que laboran en Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, conformado por: cinco (5) secretarias en el Departamento Principal de Secretaría, dos (2) secretarias en el área de Consejo Universitario, una (1) secretaria en el área de Archivo Central, y una (1) secretaria en el área de Recepción Telefónica.

Capítulo I

1.1 Fundamentaciones

Antecedentes investigativos

Se muestra el análisis de los antecedentes investigativos, de acuerdo con las variables que intervienen en el estudio de este proyecto de investigación.

La comunicación organizacional no tiene un referente histórico específico, sin embargo, desde la década de los 40 aproximadamente hasta hoy ha tenido algunos cambios, teniendo en cuenta siempre que la comunicación en las organizaciones es fundamental, para lograr los objetivos de la misma.

En el siguiente trabajo de investigación sobre el origen y la evolución de la comunicación organizacional, se detalla los cambios evolutivos de la comunicación organizacional, mencionando en cada década características, por lo que en la actualidad se dice que las instituciones que conllevan una buena comunicación entre todos los miembros, desde superiores y subordinados, hacen que consigan el éxito.

Arango Fernando y Luisa Pulgarín (2009) afirman que en la década del 40 fue la “era de la información” desde la óptica de la comunicación organizacional, porque se consideraba que la información era determinante para los miembros de una organización, al punto que fue popular el lema: «un empleado informado es un empleado feliz y productivo», lo que llevo a que las empresas invirtieran en medios informativos impresos de circulación interna, para cumplir con la premisa. (p.69)

En los años 50, hubo interés por entender el sentido y los alcances de la comunicación en las organizaciones, se generaron investigaciones acerca de la

comunicación descendente, las redes organizacionales y sobre la actitud y la sensibilidad de los empleados frente a la comunicación (clima organizacional). En esa comunicación descendente se estudiaron, además de su efectividad, la relación entre estado de ánimo y la satisfacción del empleado. Ibid., p.70

Más tarde se trabajó el concepto de realimentación interpersonal dentro de las organizaciones, que permitió entender que la realimentación abierta y específica del emisor al receptor aumentaba la exactitud en el cumplimiento de instrucciones. Ibid., p.70

Luego surgió el interés por entender los impedimentos para una eficaz comunicación ascendente dentro de las organizaciones, lo que incluyó asunto como la distorsión de mensajes y la influencia del jefe en esa distorsión. Se mantuvo en los años 60 el interés por estudiar los ambientes y las redes de comunicación, lo que incluyó el estudio de los roles dentro de redes complejas de organización, que describió las diferencias entre roles centrales y no centrales (de enlace y no-enlace) Ibid., p.70

En los años 70 se expresó una preocupación por la falta de teoría en los estudios sobre comunicación organizacional y se enfatizó en la importancia de construir y experimentar con modelos conceptuales de procesos en este campo. Ibid., p.70

En los años 80, existió una preocupación en las organizaciones por entenderlas como sistemas, por explorar la comunicación como proceso, y por entender la forma como los integrantes de las organizaciones crean y recrean significados compartidos. Así mismo, se investigó y se trabajó sobre la cultura organizacional y los procesos de comunicación con el fin de alcanzar significados comunes, entendimientos y objetivos. Se habla de culturas fuertes y débiles, en lo que

tienen que ver el estilo gerencial, y las historias, mitos, simbolismos y ceremonias. Ibid., p.70

En los años 90, primó el enfoque del trabajo en equipo y el concepto de que la productividad en la organización es el resultado de la comunicación en todas direcciones: ascendente, descendente y horizontal. Ibid., p.70

La comunicación organizacional ha evolucionado a lo largo del tiempo, desde mucho antes se consideraba que el colaborador dentro de una organización era el eje fundamental para que se logre el éxito esperado. Tener una excelente comunicación dentro de la misma, logra que todos los colaboradores se sientan seguros y confiados de pertenecer a esa institución, además, con un adecuado clima laboral tienden a mejorar su rendimiento y desarrollar sus actividades de una manera eficiente.

Por otra parte, si la comunicación en una empresa fluye, y se tiene presente que mantener siempre informado a los colaboradores sobre las actividades y funciones de lo que sucede en la empresa y, se cuenta con la opinión del personal para las decisiones que se tomen a futuro, originaría una excelente relación. La comunicación interna tiene un valor importante, puesto que, si esta comunicación fluye de una manera adecuada, haría que los empleados estén pendientes de las dificultades o los logros de la empresa.

Muchos de los fines de la Comunicación organizacional, dependen de cómo las personas captan la información que manipulan a diario, debido a que, en muchos casos estos tienden a distorsionar el mensaje. Por lo que, se considera que la comprensión lectora es transcendental para la comunicación organizacional eficaz.

En referencia a la comprensión lectora, Fernández, M. (2014) menciona que sobre los años 60-70, “la comprensión lectora se basaba exclusivamente en la conversión de grafema fonema, es decir, un alumno que dominaba esta estrategia fonológica se le habilitaba como buen lector” (p.106). También, señala que autores como Fries (1962) defendían la postura de que una vez que esa estrategia estaba adquirida, la comprensión solo era cuestión de tiempo.

Sobre los años 80, la visión empezó a cambiar y autores como Anderson (1984) y Pearson (1981) o Durkin (1984) vieron que leer no solo era decodificar, como postulaba Fries (1962), sino que la comprensión era un proceso mucho más complejo, y a partir de ahí fueron muchos los que intentaron dar explicaciones y resolver los problemas que habían surgido de esa primera concepción.

Fernández, M. (2014) indica que en la actualidad son muchos los organismos que se preocupan y evalúan la competencia lectora, entre ellos destaca la Organización Para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y el Boston College, que es la entidad encargada de elaborar los informes PIRLS (Progress in International Reading Literacy Study). (p.107)

Uno de los aspectos de trascendental importancia en el estudiante universitario, y profesional en el ámbito de la carrera de Secretariado Ejecutivo, tiene que ver con el nivel de comprensión que se tiene para poder de esta manera contestar o dar respuesta a los diferentes requerimientos en una organización, el manejo de documentos y el manejo de la agenda, así como dar solución a los diferentes pedidos del cliente interno y externo, hace necesario que este profesional posea habilidades de comprensión lectora.

En muchas oportunidades se solicita información a quien hace de imagen en las organizaciones sobre actividades que la organización maneja y en múltiples

oportunidades se recibe de parte de éste personal una negativa o desconocimiento de lo solicitado, por lo que es trascendental contar con personal que esté al tanto de la información necesaria para satisfacer las necesidades de información, a pesar de que en la actualidad existen organismos preocupados por corregir esta deficiencia en la preparación del nuevo profesional, aún estamos muy lejos de alcanzar que en las organizaciones se cuenten con profesionales competentes en las habilidades comunicativas y de comprensión.

1.2 Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación está sustentada a la Ley Orgánica de comunicación.

Ley orgánica de comunicación, TÍTULO II. Principios y derechos

CAPITULO I Principios

Art.- 11.- Principio de acción afirmativa. - Las autoridades competentes adoptarán medidas de política pública destinadas a mejorar las condiciones para el acceso y ejercicio de los derechos a la comunicación de grupos humanos que se consideren fundadamente, en situación de desigualdad real; respecto de la generalidad de las ciudadanas y los ciudadanos. Tales medidas durarán el tiempo que sea necesario para superar dicha desigualdad y su alcance se definirá para cada caso concreto.

1. CAPÍTULO II Derechos a la comunicación

SECCIÓN I. Derechos de libertad

Art.- 17.- Derecho a la libertad de expresión y opinión. - Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

Art.- 29.- Libertad de información. -Todas las personas tienen derecho a recibir, buscar, producir y difundir información por cualquier medio o canal y a seleccionar libremente los medios o canales por los que acceden a información y contenidos de cualquier tipo.

Esta libertad solo puede limitarse fundadamente mediante el establecimiento previo y explícito de causas contempladas en la ley, la Constitución o un instrumento internacional de derechos humanos, y solo en la medida que esto sea indispensable para el ejercicio de otros derechos fundamentales o el mantenimiento del orden constituido.

Toda conducta que constituya una restricción ilegal a la libertad de información, será sancionada administrativamente de la misma manera que esta Ley lo hace en los casos de censura previa por autoridades públicas y en los medios de comunicación, sin perjuicio de las otras acciones legales a las que haya lugar.

1.3 Fundamentación Filosófica

El tema “La comunicación organizacional y la comprensión lectora del profesional en secretariado ejecutivo. Aplicada a Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la ciudad de Manta” contribuirá en el análisis de documentos en sus funciones laborales, identificando los resultados para optimizar la eficiencia y eficacia en su desempeño laboral en la institución.

Félix, A. (2014) hace referencia sobre las teorías de la comunicación, mencionando entre ellas la teoría de la contingencia.

1.3.1 Teoría de la Contingencia.

La comunicación se establece aquí como un elemento esencial de la vida organizacional. Ella es el proceso mediante el cual las personas expresan y comparten la cultura y por lo cual ella se crea continuamente (Fisher, 1993). Las dos

funciones básicas de la comunicación organizacional son, entonces, suministrar a los miembros de la organización la información necesaria acerca de su cultura e integrarlos en la misma cultura (Kreps, 1990). Su función es de conectar todos los demás componentes; tiene la tarea de adaptar el personal y los procesos a las situaciones y problemas específicos, por lo que ella debe tener lugar a diferentes niveles del sistema: entre las partes y entre el sistema y el medio ambiente. (p.200)

1.3.1.1 La Comunicación en las perspectivas sociológicas

Los sociólogos con formación consideran que la flexibilidad en las formas de organización facilitan a los contactos personales; hay un desarrollo de la comunicación multidireccional; la expresión de los actores es una prioridad, no aceptan la burocracia no comunicante

Como punto común al enfoque y a todos estos autores no se puede dejar de destacar el reconocimiento de la importancia de un sistema de comunicación que permite la relación de interdependencia entre los diferentes actores. (Félix, A. 2014., p200)

La teoría de contingencia hace mención al trabajo en equipo, a la cooperación de todos los miembros en una organización, busca perseguir y lograr trabajar correctamente en beneficio de los colaboradores, así como de la organización. La unión de los colaboradores también ayuda a mejorar las relaciones, puesto que comparten ideas y opiniones en reuniones o juntas de trabajo, todo esto crea un ambiente laboral adecuado ayudando a la productividad y bienestar de los trabajadores, como de la institución misma.

La comprensión de textos debe ser indispensable en una organización, en reuniones se analizan varios tipos de documentos con diferentes contextos por lo cual se debe considerar el propósito o el sentido de ese documento para poder tratarlo, y así llegar a la solución.

1.3.2 Modelos teóricos de comprensión lectora.

Canet, Lorena, Andrés, María Laura y Alejandra (2005) en su trabajo de investigación, desarrollaron una recopilación de los modelos teóricos explicativos que cuentan en el proceso de comprensión lectora, entre ellos se refiere al modelo interactivo. (p. 411)

1.3.2.1 Modelo Interactivo.

Para unificar las diferencias de los modelos anteriores se pensaron modelos interactivos basados en procesamientos en paralelo en los distintos niveles: es decir, la comprensión está dirigida simultáneamente por los datos explícitos del texto y por el conocimiento preexistente en el lector, asumiendo que en la lectura ambos intervienen de manera paralela, coordinando procesamientos de la información en sentido ascendente y descendente.

Cuando el lector se enfrenta al texto, los elementos micro que lo componen (decodificación, reconocimiento de palabras) generan expectativas a distintos niveles, así, la información que se procesa en cada uno de ellos funciona como input para el nivel siguiente y se propaga hacia niveles de procesamiento cada vez más elevados. A través de la interacción de procesos descendentes y ascendentes se produce el esperado resultado: la comprensión.

El leyente crea un significado en interacción con el texto, mediante del aprendizaje de las ideas del mismo, relacionándolas con las ideas que se tienen, para comprender un texto. En la medida que los niños son conscientes de estos esquemas de conocimiento pueden adoptar estrategias para organizar y estructurar la información con el fin de obtener una representación coherente, ordenada y jerárquica.

En síntesis, la lectura se considera ahora como un proceso constructivo donde el significado del texto depende sólo parcialmente del texto en sí, también depende del lector, quien va a la lectura aportando sus propios esquemas. Este procesador opera simultáneamente en varios niveles como el reconocimiento de palabra, procesamiento sintáctico y procesamiento.

Decodificar, reconocer palabras, conocer sonidos, integrar los sonidos en palabras, activar esquemas de conocimiento, integrar estos en la memoria, interpretar y dar sentido a lo que se lee forma parte del proceso de la lectura cuya meta principal es que el lector pueda acceder a la comprensión. Cuando se tiene como hábito la lectura, se adquieren conocimientos de palabras nuevas, palabras que, cuando el lector la escucha, rápidamente el cerebro recoge toda la información relacionada con la misma, acrecentando así su vocabulario y enriqueciéndose del mismo.

Con el tiempo se incrementaría la comprensión lectora, si el estudiante o profesional tiene como hábito la lectura, el nivel de comprensión será más alto que de aquella persona que solo lee el diario de su ciudad, urge que los profesionales en el campo secretarial consideren la ampliación de información de diferentes datos, no solo el horóscopo o leer los mensajes de las redes sociales, sino que se cree el hábito de leer textos que permitan aumentar sus conocimientos.

La secretaria de las organizaciones debe ser un profesional que esté al día en todos los aspectos, debe dominar no solo información de su campo profesional, sino también en todo sentido, al contar con mayor información su nivel de expresión será más amplio, así como se le facilitarían los procesos de redacción de los diferentes documentos que se manejan, facilitando los procesos comunicativos.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Comunicación

La comunicación es un fenómeno que se origina, de forma natural, en cualquier organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación es el proceso social más importante, sin este proceso, el hombre se encontraría aún en el primer eslabón de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura. (Guzmán, V, 2012, p.9)

La comunicación hace referencia al intercambio de ideas, mensajes e información entre dos o más personas; es decir, que la comunicación es un proceso mediante el cual se intercambia información, toda sociedad para poder crecer ha necesitado la trasmisión de conocimientos de generación a generación, haciéndose necesario la comunicación para que los pueblos puedan desarrollarse.

2.2 Comunicación organizacional.

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (Castro, A, 2014, p.5).

En las organizaciones la comunicación debe ser fundamental para alcanzar el éxito, pues se debería tener en cuenta, que todo esto ayudará de manera significativa a mejorar el ambiente comunicativo y el clima laboral, fortaleciendo además a la institución y las relaciones entre empleados y empleadores. La comunicación organizacional en una empresa es esencial, puesto que, la información que exista debe fluir dentro de la misma para poder así identificar los requerimientos, logros y las necesidades de sus colaboradores. Así mismo, permitirá conocer y estar al tanto del desarrollo y productividad que forman en la misma.

2.2.1 Importancia de la comunicación organizacional

La comunicación organizacional permite el conocimiento de los recursos humanos, el desarrollo en la empresa y la productividad de las áreas de trabajo. Es importante que se conozca la información de la institución y los logros esperados de los directivos hacia sus subordinados, si éstos carecen de información relevante de la organización, su tarea puede afectar a la organización, esto debido a que desde el ingreso de un nuevo personal debe brindársele toda la información con respecto a sus tareas y lo que la empresa desea de él o ella.

Muchas organizaciones ocultan información que puede ser relevante para su personal, lo que origina en la mayoría de casos problemas de comprensión en la información que reciben, además si se está trabajando en un ambiente adecuado, se mejoraría la relación empleador y empleado creando un ambiente agradable con una buena relación entre los mismo de tal manera, por el bien de todos los que colaboran en la misma es muy importante que la comunicación fluya de manera adecuada entre todos.

2.2.2 Funciones de la comunicación organizacional

Amorós, E. (2001) menciona que se emplea en las siguientes funciones principales dentro de un grupo o equipo:

- **Control:** la comunicación controla el comportamiento individual. Las organizaciones, poseen jerarquías de autoridad y guías formales a las que deben regirse los empleados. Esta función de control se da en la comunicación informal.
- **Motivación:** lo que realiza en el sentido que esclarece a los empleados que es lo que deben hacer para optimizar su rendimiento. En este sentido, el establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia el logro de la meta y el reforzamiento de un comportamiento

deseado, incita a la motivación y necesita definitivamente de la comunicación.

- **Expresión emocional.** Gran parte de los empleados, observan su trabajo como un medio para interactuar con los demás, y por el que transmiten fracasos y de igual manera satisfacciones.
- **Información:** la comunicación se contribuye como una ayuda importante en la solución de problemas, se le puede denominar facilitador en la toma de decisiones, en la medida que brinda a la información requerida y evalúa las alternativas que se pueden presentar. (p.133)

Según el autor, deben estar estas funciones en toda organización, puesto que se debe controlar el comportamiento individual de cada uno de sus colaboradores, además la motivación hacia ellos es muy importante, porque si los colaboradores no dan el 100% en cada una de sus labores, estaría restando el éxito de la organización, es así que, las expresiones emocionales deben manejarse correctamente puesto que se deben controlar sean negativos o positivos cualquier tipo de situaciones por el cual estén pasando, del mismo modo la información que manejen, puesto que una buena comunicación ayudaría a la soluciones de problemas por la que atraviere la misma.

2.2.3 Tipos de comunicación organizacional

Guzmán, V (2012) indica: “La comunicación empresarial se define como el intercambio de información dentro y fuera de una empresa con un fin previamente planificado; se utiliza para vertebrar los distintos procesos de comunicación de las empresas e instituciones” (p.70)

La comunicación organizacional o empresarial permite establecer relación entre colaboradores, empresa y sociedad; lo que permite satisfacer las necesidades de ésta colectividad que proporciona información relevante para la planificación

de las actividades u metas en las organizaciones. La comunicación interna por un lado permite estar al día con respecto a la toma de decisiones internas, mientras que la comunicación externa ayuda a medir los niveles de satisfacción alcanzados por la organización.

Por lo que, se considera de vital importancia el tipo de comunicación organizacional que adopten las empresas, hacia sus colaboradores. En el presente estudio se considera a las secretarias, quienes reciben un sin número de información interna y externa, la misma, que debe ser interpretada de manera positiva y crítica en beneficio de la organización.

2.2.3.1 Comunicación Interna

La comunicación interna está determinada por la interrelación que se desarrolla entre el personal de la institución. El clima organizacional dentro de una empresa se puede definir como la calidad duradera del entorno interno que tienen sus miembros; lo cual influye en su comportamiento. (Escobar, J, 2009, p.8)

La comunicación interna es la comunicación que hace referencia a la relación entre los trabajadores y los equipos de la organización, una adecuada comunicación interna generaría un adecuado clima laboral lo que ayudaría a desarrollar equipos de trabajo de excelencia, generar comportamientos positivos de los miembros de la organización en beneficio de ésta para alcanzar las metas u objetivos propuestos. Además, se debe mantener informados a los trabajadores sobre la organización en la que trabajan como la misión, visión, valores, etc. Esto quiere decir que deben estar siempre al tanto de todo lo que puede suceder o sucede dentro de la empresa.

Los medios por el cual se envía y se recibe información internamente en toda institución es mediante oficios, correos electrónicos, la plataforma institucional o

en las reuniones que se realicen en los departamentos como el área de Secretaría General de la ULEAM.

2.2.3.2 Comunicación Externa

Este tipo de comunicación se basa a la relación que se da con los distintos públicos, que siguen a la organización como son los clientes, competidores y demás instituciones, con el propósito de mantener una imagen favorable de la institución y una excelente relación con el entorno con el que éste se rodea, además, la imagen que ésta transmite a la sociedad, lograría y mejoraría el prestigio de sus colaboradores y que estos mejoren las relaciones laborales.

Las secretarías de Secretaría General, día a día tienen como función la atención de más de 19.000 estudiantes que buscan información pertinente y ágil; pero se encuentra, en muchas ocasiones con personal que no supe las necesidades de consulta de los estudiantes, lo que origina una mala imagen institucional al público interno y externo por la mala atención o despreocupación y quemeimportismo en la atención.

2.2.4 Flujos de la comunicación

Gómez (2005) citado por Bravo, X. y Ormaza, E. (2015) menciona: "Así mismo, cuando hablamos de flujos de comunicación nos referimos a los procesos de comunicación que se llevan a cabo al interior de la organización de acuerdo a la estructura formal (organigrama)" (p.23) y éstos pueden ser de la siguiente manera:

Es el procedimiento de comunicación que se maneja dentro de la organización de acuerdo a los procedimientos y estructura para facilitar el logro de los objetivos, acoplar diversos tipos de trabajos o actividades y tener una relación armoniosa con la autoridad o compañeros de trabajo.

2.2.4.1 Comunicación Ascendente

Se define como los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias. La comunicación ascendente tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los empleados, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos. (Guzmán, V, 2012, p.75)

Es aquella comunicación que parte del trabajador a sus supervisores, administradores u ocupantes de puestos superiores dentro de una organización, para informar sobre reportes de empleados, opinión de los empleados, consultas sobre las actividades de trabajo, inconvenientes de los empleados o dudas. Sin embargo, muchas veces los colaboradores no siempre dan la información correcta, tratando de presentar una imagen a sus jefes solo con información positiva, ocasionando perjuicios para la organización. Por esta razón, se debe promover a que los empleados compartan información veraz, como los logros o fracasos por los que atraviese la misma.

2.2.4.2 Comunicación Descendente.

Es la comunicación predominante en el estilo autoritario de liderazgo. Por otra parte, la comunicación descendente tiende a ser considerada como la forma natural de transmitir información en la organización. Es más fácil que el subordinado esté atento a recibir información que los niveles superiores. Las funciones de la comunicación descendente son: informar, coordinar, motivar y estimular a los miembros de la organización. (Montoya & De la Rosa, 2014, p.8)

La comunicación descendente es lo contrario a la comunicación ascendente, pues, esta parte de los superiores a los subordinados, también es conocida como la comunicación vertical, es el envío de información o instrucciones, que debe ser clara para que el subordinado pueda captarla y desarrollar dichas instrucciones con efectividad. El medio más frecuente es el correo electrónico, pues, mediante este se informa sobre noticias de la organización. Esta

comunicación tiene varios objetivos como: dirigir, orientar a los subordinados sobre las tareas a desarrollar, controlar, motivar, entre otros.

2.2.4.3 Comunicación horizontal

Ongallo, C. (2007) manifiesta que “la comunicación lateral u horizontal persigue relacionar a los departamentos y a las personas entre sí, con el fin de:

- a) Mejorar la integración de los departamentos funcionales.
- b) Coordinar la acción de los distintos departamentos operativos, evitando sobre todo las repeticiones y fomentando la cooperación.
- c) Ayudar a cada individuo a situar su trabajo en función del de los demás y de la organización” (p.35)

La comunicación horizontal es cuando la información se transmite mediante personas que trabajan en departamentos funcionales como lo son: dirección general, auxiliar administrativo, administración y recursos humanos, informática; relacionándose y logrando una excelente cooperación entre colegas y departamentos en el desarrollo de las actividades.

Se requieren todos los pasos anteriormente mencionados, para que la comunicación fluya y a la vez llegue de una manera clara y eficaz, pues, si el receptor interpreta de manera precisa la información del modo que busca el emisor, generaría una comunicación segura y esto, además lograría el bienestar de los colaboradores y el éxito de la organización.

Se dan muchos mal entendidos en las relaciones con los semejantes, las secretarias deben evitar este tipo de situaciones, pues su función en las organizaciones es la de vincular los dos niveles el gerencial con el de

colaboradores, por lo que se debe hablar con mucha claridad y asegurarse que se ha realizado la interpretación de lo dicho en la manera en que va direccionado el mensaje y así evitar problemas a causa de un error comunicacional.

2.2.5 Ventajas de la comunicación organizacional.

Una de las ventajas de la comunicación organizacional es la mejora en la eficiencia de los procesos, el compromiso de los miembros de la misma por la búsqueda de los objetivos organizacionales, la profesionalidad con la que desarrollan las ideas y el aumento en los niveles de servicio, factor que está directamente relacionado en como las personas externas ven a la organización” (Avendaño, 2014, p.11)

Una buena gestión de comunicación en la institución asegura el éxito de la misma, tanto como la comunicación interna y externa cumplen una función importante puesto que la información interna hace que los empleados estén actualizados sobre los sucesos por los que atraviesa la organización, enfocándose en un solo objetivo, el bienestar de la organización.

Por otra parte, la comunicación externa tiene como propósito fomentar una buena imagen a la organización, obteniendo un interés por parte de los consumidores, proveedores, y la sociedad en general. Una mala redacción dañaría el mensaje que se ha querido dar a un documento como respuesta y todo se da por la interpretación errónea por falla en la comprensión del escrito.

2.3 Comprensión lectora

Correa, Laura (2015) define a la comprensión de lectura como “un proceso mediante el cual el lector relaciona la información suministrada por el texto con la información almacenada en su mente, con el fin de producir nuevo conocimiento”. (p.24)

La comprensión lectora no es más que la capacidad de entender detalladamente lo que se lee, conociendo los significados de palabras y nuevos términos. Actualmente hay personas de todas las edades, que no comprenden los textos, teniendo dificultad para redactar y un vocabulario escaso, lo que genera en su vida laboral incapacidad para redactar oficios, memorándum, certificados y todos los documentos internos y externos que se manejen en una empresa. No obstante, lo que las empresas buscan es un colaborador eficiente y con las habilidades necesarias para la redacción de documentos. Lo que hace que la lectura e interpretación de lo que se lee se convierta en un factor de suma importancia

2.3.1 La lectura y su importancia

La lectura es uno de los procesos cognitivos más complicados que lleva a cabo el hombre y aprender a leer es una tarea delicada y determinante que demanda una persona especializada y unas técnicas específicas. Además, la lectura es la plataforma de posteriores aprendizajes y constituye una importante distinción en el ámbito social y cultural al hablarse de sujetos alfabetizados y analfabetos. Mata, H. y Ferrante, L. (2007).

La lectura juega un papel muy importante en la sociedad, es el medio por el cual se adquieren conocimientos, enriqueciendo el pensamiento lógico y la creatividad de las personas. Además, ayuda a identificar las ideas de un texto, los detalles relevantes, facilita la comunicación, se es crítico con lo que se lee y ayuda a la comprensión de textos mejorando el vocabulario y la escritura.

En las organizaciones se lee a diario sinnúmeros de documentos, por lo que se podría decir que aplican la actividad de la lectura de manera constante, puesto que de esto se trata su trabajo, sin embargo, hay personas que toman la lectura como una actividad para crecer y adquirir nuevos conocimientos, porque el hecho de tener un título profesional, no significa saberlo todo, se hace necesario crear en el estudiante y profesional el hábito hacia la lectura.

2.3.2 Hábito lector

Salazar (2006) citado por Del Valle, M.J (2012) define el hábito de lectura como “un comportamiento estructurado intencional que hace que la persona lea frecuentemente por motivación personal, lo cual le crea satisfacción, sensación de logro, placer y entretenimiento”. (p.11)

Es esencial crear el hábito de la lectura desde la niñez y la adolescencia, puesto que es donde nace el interés por aprender y conocer. Muchas personas leen obligadamente, sea por motivos de estudios o de trabajo y ven a la lectura como una actividad difícil y aburrida, debido al bajo nivel de comprensión que alcanzan en una primera lectura, deben revisar como mínimo dos o hasta tres veces la lectura para poder comprender lo que están leyendo dedicando más tiempo del necesario para leer libros o cualquier tipo de textos educativos.

Actualmente existen bibliotecas virtuales donde se pueden leer todo tipo de libros de forma gratuita, pero cuando el hábito lector no se ha desarrollado en la persona, la tecnología poco puede hacer para motivar o incentivar a la práctica constante de la lectura, existe un problema socio cultural hacia el desarrollo del proceso lector, cuando desde casa se la ha considerado como un castigo al niño o niña, quizás como una forma de mantenerlos ocupados y no como fuente de desarrollo intelectual.

2.3.3 Importancia de la comprensión lectora

La comprensión lectora es la reflexión, abstracción, deliberación y comprensión de textos escritos, a fin de alcanzar los fines propios, desarrollar el conocimiento y el potencial personal, y participar de manera efectiva en la sociedad, de forma que en la actualidad la comprensión de textos ya no es considerada como la capacidad, desarrollada exclusivamente durante los primeros años escolares, para leer y escribir, sino como un conjunto progresivo de conocimientos, destrezas y estrategias que los individuos desarrollan a lo largo de la vida en distintos contextos y en interacción con sus iguales. (Lomas, Aurea 2009, p.26).

Menciona también que la comprensión lectora es de suma importancia, en el sujeto lector, porque:

1. Permite estimular su desarrollo cognitivo – lingüístico.
2. Fortalece su auto concepto y proporciona seguridad personal.

Cuando se lee un texto, no quiere decir exactamente que se tiene una comprensión lectora eficaz, pues la comprensión lectora es la que permite entender detalladamente lo que se trata de decir en el texto, por otra parte, si no se llegó a la comprensión, no se adquiere conocimiento alguno; es decir la lectura fue en vano.

Por otra parte, la comprensión lectora es esencial para las personas, porque adquieren conocimientos y desarrolla sus capacidades, además, genera seguridad de sí mismo y esto ayuda a relacionarse con grupos de personas, todo esto ocurre en la etapa de la infancia y la adolescencia, esto implica además un excelente desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades laborales a futuro. Sentirse motivado para leer debe ser una condición necesaria en el ser humano.

2.3.4 Motivación a la lectura

Agencia de Calidad de Educación de Chile (2015) afirma que la motivación por la lectura es entendida como “el interés del estudiante por la lectura, el disfrute de los espacios destinados a ella (no visto como una actividad obligatoria) y la valoración positiva del debate en torno a las lecturas y los libros”. (p.21)

Desde edad temprana a los niños y niñas, se les debe inculcar y hacer de la lectura un hábito, no practicarla por obligación o como castigo más bien debe hacerse por motivación. Lo que genera en el niño o niña se convierta en un ser crítico, creativo, enriqueciendo el vocabulario, beneficiando la comprensión oral y escrita. En las instituciones educativas se debe motivar a los estudiantes, creando estrategias como determinar un área o sector denominado rincón para la lectura en donde se puede contar con diferentes tipos de textos que llamen la atención del escolar, también, hablar en clases sobre los libros actualizados, fomentando así el interés por leer.

Motivar a la lectura, es motivar a alcanzar el éxito y crecer profesionalmente, puesto que, la lectura en el ámbito laboral mejora el desenvolvimiento e incrementa el vocabulario, generando fluidez de palabra, pero existen muchos factores que influyen en el proceso lector que dificulta el proceso de la comprensión lectora.

2.3.4.1 Factores que influyen en la motivación por la lectura.

De la misma manera la Agencia de Calidad de Educación de Chile (2015) menciona que ha habido varias investigaciones, misma que han identificado factores que influyen en los logros en comprensión lectora, entre los que se encuentran el género, la autoestima, la motivación, el interés y actividades relacionadas con la lectura, así como también la educación de los padres, los

recursos económicos y culturales en el hogar, la etnia y el conocimiento lector previo.

El leer constantemente aumenta la autoestima del lector, tanto así que permite que el mismo se sienta feliz y motivado por leer libros o cualquier tipo de lectura de su interés. Cuando se lee por capítulos el lector siente curiosidad por saber que ocurre a continuación, esperando terminar su horario laboral o actividad que realice en el día para llegar y continuar con la lectura.

La motivación por parte de los padres hacia sus hijos sobre la lectura debe darse desde edad temprana, leyéndole temas de preferencia del niño, pero no hacerlo por obligación, siendo así el niño demostrará desinterés y aburrimiento y como menciona el autor, refiriéndose a varios factores que influyen en la motivación, si el hábito lector se hace presente desde la niñez, se obtendrá como resultado un profesional de calidad, con razonamiento crítico y capaz de crear, llevando a la organización a la cima con profesionales dignos de pertenecer a la misma. Pero, si no se lee frecuentemente y no se tiene la lectura como motivación, el profesional tiende a tener dificultades al momento de comprender algún tipo de texto.

2.3.5 La dificultad en la comprensión lectora

Para leer adecuadamente se necesita el concurso de los mecanismos específicos y de los no específicos, que forman un conglomerado de factores muchos de los cuales se comparten con el lenguaje oral. Los fracasos en la comprensión lectora pueden producirse por un inadecuado funcionamiento de algunos de ellos, pero, lo más frecuente es que sean causados por un conjunto de ellos, ya que están estrechamente relacionados. (Federación de Enseñanza de CC.OO de Andalucía , 2012)

Algunas de las causas de dificultad para la comprensión lectora:

- a) **Pobreza de vocabulario.** Cuando no se tiene el suficiente vocabulario es complicado que se comprenda lo que se lee; puesto que, cuando no se

conoce una palabra no se entenderá el párrafo y por consiguiente no habría comprensión. Es importante tener un vocabulario enriquecido de palabras para obtener la comprensión de lo que se lee.

- b) **Escasos conocimientos previos.** En las personas los conocimientos previos son los significados de cada palabra que la persona ha experimentado o que conoce; por lo que, si en una conversación se le hace mención una palabra, el cerebro rápidamente recoge toda la información de la misma. Cuando no se tiene conocimiento de palabras el leyente no comprende rápidamente, puesto que desconoce su significado haciendo más difícil su comprensión.
- c) **Problemas de memoria.** Tener una buena memoria es fundamental para la comprensión, puesto que se mantiene la información adquirida de lo que se lee; sin embargo, al tener problemas de memoria ocasiona que el lector no pueda relacionar las palabras anteriormente adquiridas con las recientes, por lo que es necesario la memoria sensitiva y la de largo plazo para poder decodificar la información que se está procesando.
- d) **Escaso interés en la tarea.** Los avances en la tecnología, internet, redes sociales, plataformas y los juegos de entretenimiento, distraen a los estudiantes de las actividades educativas entre ellas la lectura ocasionando el desinterés por cumplir con actividades escolares.

Todas las causas mencionadas anteriormente están relacionadas entre sí, ocasionando la dificultad en la comprensión lectora. En el profesional de secretariado ejecutivo, se genera un grave problema, puesto que, cuando el superior le indica que realice un oficio de alta relevancia para la organización, al redactar éste profesional tendrá problemas por el escaso vocabulario que maneja haciéndose difícil la redacción del documento, lo que origina la pérdida de tiempo, que en las organizaciones se transforma en dinero.

De igual manera, cuando el superior le indique alguna tarea o le dicte algo, éste tendrá problema de retener la información en su mente. Ocasionando deficiencia en las actividades y la mala imagen del mismo. Sin embargo, existen estrategias

para la comprensión lectora, misma que ayudará a comprender diferentes tipos de texto.

2.3.6 Estrategias para la comprensión lectora

Montero, A. Zambrano. L, Zerpa. C. (2013) mencionan que “Cuando un lector toma un texto es sus manos, su intención es construir sentido, utilizando distintos procesos mentales, distintas estrategias tales como: la predicción, la inferencia, la formulación de hipótesis e interrogantes y la autocorrección”. (p.13)

Las estrategias son las actividades que el lector utiliza al momento de leer algún texto, para obtener mejor la comprensión y mantener las ideas claras del mismo. Según el autor existen varias estrategias nombrando entre ellas la predicción que se enfoca en que el leyente prediga lo que pasará en la lectura, y así que éste se interese más en el texto.

Por su parte, la inferencia se basa en las suposiciones que el lector crea de la lectura, relacionando las ideas con lo que hay a su alrededor, además, al formular una hipótesis se relaciona también con la suposición a partir de la lectura para comenzar argumentar o dar comentarios claros del mismo. Así mismo, la autocorrección de las hipótesis o de las suposiciones que se hicieron anteriormente de leer el documento.

En las instituciones se reciben diariamente variedades de oficios donde muchas veces los colaboradores al recibir un documento se imaginan el contenido antes de leer, pues cuando ya lo leen detenidamente corrigen su presunción y tienen la idea clara del mismo contexto.

Capítulo III

Diagnóstico o estudio de campo

Análisis de las encuestas aplicadas a las secretarías de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

1. ¿Cree usted que la lectura y la comprensión son necesarias para su vida laboral y social?

Tabla N°1

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	9	100%
b) No	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N°1



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta ¿Cree usted que la lectura y la comprensión son necesarias para su vida laboral y social? El 100% que representa a 9 secretarías encuestadas, respondieron que sí son necesarias para la vida laboral y social.

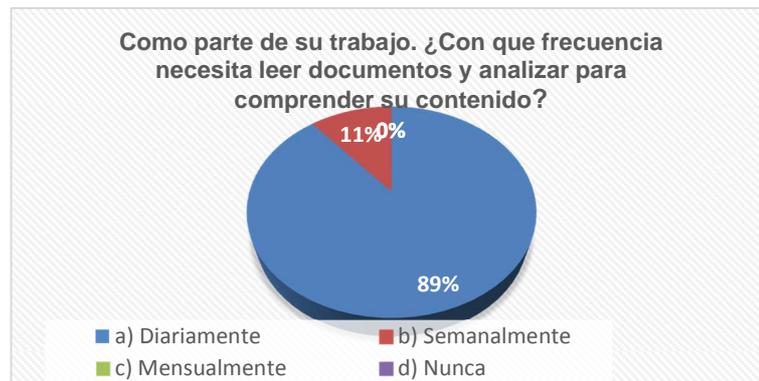
Se comprueba que las secretarías de Secretaría General están conscientes de la importancia que conlleva la comprensión y la lectura para su vida laboral y social, puesto que, beneficia la comprensión de los documentos tratados diariamente y hablar fluidamente.

2. Como parte de su trabajo. ¿Con que frecuencia necesita leer documentos y analizar para comprender su contenido?

Tabla N°2

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Diariamente	8	89%
b) Semanalmente	1	11%
c) Mensualmente	0	0%
d) Nunca	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N°2



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta: Como parte de su trabajo. ¿Con que frecuencia necesita leer documentos y analizar para comprender su contenido? El 89% que representa a 8 de las secretarías encuestadas respondieron que diariamente leen documentos y analizar, para comprender su contenido; el 11% que corresponde a 1 de ellas respondió que semanalmente necesita leer documentos y analizar para comprender su contenido.

Se confirma que las encuestadas leen diariamente para llegar a la comprensión de documentos especialmente administrativos.

3. Cuando recibe un documento. ¿Cuántas veces lo lee?

Tabla N°3

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Una vez	0	0%
b) Dos veces	8	89%
c) Tres o más veces	1	11%
Total	9	100%

Gráfico N°3



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta, cuando recibe un documento. ¿Cuántas veces lo lee? El 89% que pertenece a 8 de las secretarías encuestadas indicaron que lee dos veces un documento; mientras que el 11% que representa a 1 de ellas respondió que lee tres o más veces un documento.

Se pudo evidenciar que las secretarías leen dos veces o más los documentos que reciben, pues mediante la comprensión del mismo se debe dar la contestación. En Secretaría General, son muchos los documentos que se receiptan sean de estudiantes, docentes y de asuntos administrativos, por lo cual, lo ideal debe ser que en una primera lectura el profesional esté en capacidad de interpretar el requerimiento del solicitante y redactar de manera inmediata la respuesta, al leer dos o más veces el documento, esto representa tiempo adicional que se utiliza para procesar dicha documentación.

4. ¿Cuáles de los siguientes factores cree usted que influyen a la motivación lectora?

Tabla N°4

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Autoestima	3	30%
b) Interés y actividades relacionadas por la lectura	6	60%
c) Educación	1	10%
d) Conocimiento previo del lector	0	0%
Total	10	100%

Gráfico N°4



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta ¿Cuáles de los siguientes factores cree usted que influyen a la motivación lectora? El 60% que implica 6 de las encuestadas mencionan que uno de los factores que influyen a la motivación lectora es el interés y actividades relacionadas por la lectura, el 30% que representa a 3 de las secretarías indican que la autoestimas es un factor que influyen a la motivación lectora; y el 1% que corresponde a una de ellas determinó que el factor que influye a la motivación lectora es la educación. Cabe recalcar que, si bien el total de la población encuestada es de 9 personas, en esta pregunta la frecuencia se vio afectada, debido a que se han escogidos varias alternativas; por esta razón observamos que se obtiene un total de 10 datos.

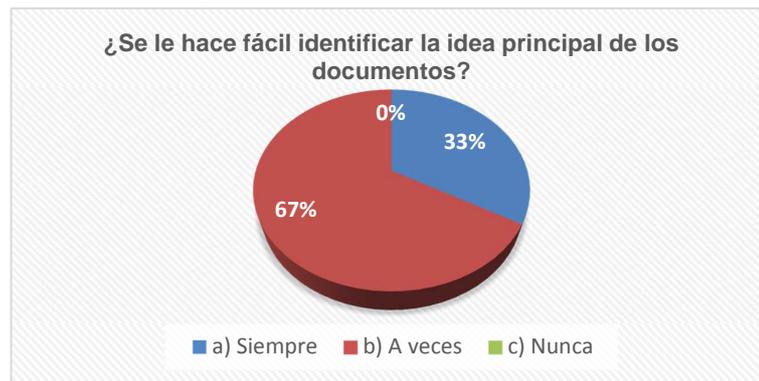
Los factores que se encuentran presente en las secretarías de Secretaría General y que repercute en el desarrollo del hábito lector tiene que ver con la motivación lectora y el interés hacia actividades que hagan referencia a la lectura.

5. ¿Se le hace fácil identificar la idea principal de los documentos?

Tabla N°5

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	3	33%
b) A veces	6	67%
c) Nunca	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N°5



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta ¿se le hace fácil identificar la idea principal de los documentos? El 67% que corresponde a 6 de las secretarias encuestas mencionaron que a veces se les hace fácil; y el 33% que pertenece a 3 de ellas, respondieron que siempre se les hace fácil identificar los documentos.

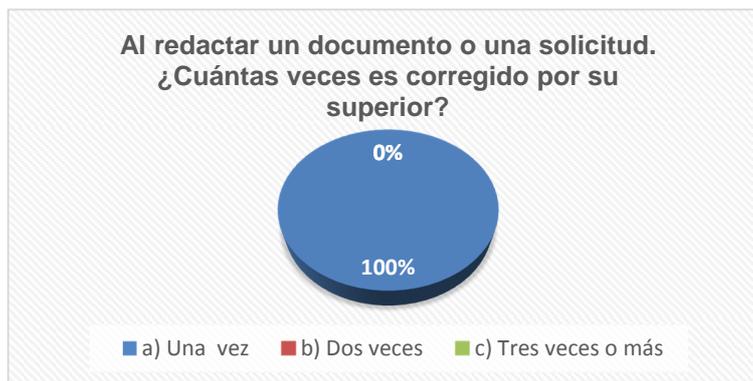
Se mostró que a la mayoría de las encuestadas a veces se les hace fácil identificar la idea principal de los documentos, sin embargo, lo ideal sería que identificaran rápidamente puesto que ahorraría tiempo al momento de dar una respuesta al mismo.

6. Al redactar un documento o una solicitud. ¿Cuántas veces es corregido por su superior?

Tabla N°6

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Una vez	9	100%
b) Dos veces	0	0%
c) Tres veces o más	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N°6



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta: al redactar un documento o una solicitud ¿cuántas veces es corregido por su superior? El 100% que corresponde a las 9 encuestadas respondieron que al redactar un documento o una solicitud solo son corregidas una vez por su superior.

Se comprobó que todas las secretarías encuestadas cuando redactan una solicitud u otro tipo de documento son corregidas por sus superiores. Puesto que al momento de enviar un oficio debe estar bien redactado para que la comunicación pueda ser transmitida de forma clara y precisa, sin embargo, lo ideal sería que el superior no haga ningún tipo de corrección.

7. ¿Conoce usted conceptualmente lo que significa comunicación organizacional y comprensión lectora?

Tabla N°7

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	3	33%
b) No	6	67%
Total	9	100%

Gráfico N°7



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta ¿conoce usted conceptualmente lo que significa comunicación organizacional y comprensión lectora? El 67% que corresponde a 6 de las secretarías encuestadas indicaron que no conocen conceptualmente; el 33% pertenece a 3 de las encuestadas respondieron que sí.

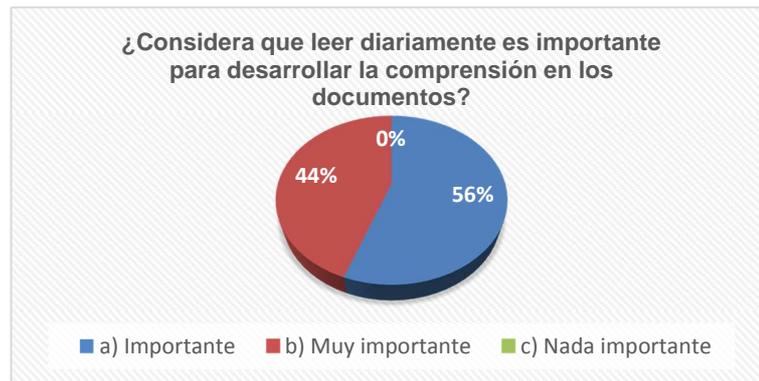
El 67% de las secretarías no conocen o no definen conceptualmente lo que es la comprensión lectora, por lo que, si existe el desconocimiento de lo que significa éstos términos, queda claro interpretar que la actividad lectora se vuelve mecánica en el profesional, perjudicando de ésta manera el desarrollo profesional y a la organización.

8. ¿Considera que leer diariamente es importante para desarrollar la comprensión en los documentos?

Tabla N°8

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Importante	5	56%
b) Muy importante	4	44%
c) Nada importante	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N°8



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta ¿considera que leer diariamente es importante para desarrollar la comprensión en los documentos? El 56% que representa a 5 de las encuestadas indicaron que es importante; el 44% que corresponde a 4 de las secretarias mencionaron que es muy importante.

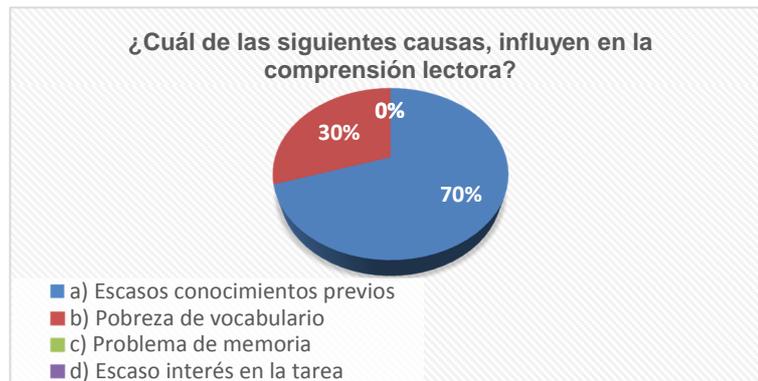
De acuerdo a las encuestas realizadas a las secretarias de Secretaría General donde la mayoría manifiesta que es importante leer diariamente para desarrollar la comprensión en los documentos que gestionan, pero a pesar de su importancia no la practican. Tener una fluida comprensión lectora, poseer hábito lector, hoy en día, es algo más que tener un pasatiempo digno de elogio.

9. ¿Cuál de las siguientes causas, influyen en la comprensión lectora?

Tabla N°9

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Escasos conocimientos previos	7	70%
b) Pobreza de vocabulario	3	30%
c) Problema de memoria	0	0%
d) Escaso interés en la tarea	0	0%
Total	10	100%

Gráfico N°9



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Elaborado por: Jhosselyn Mero

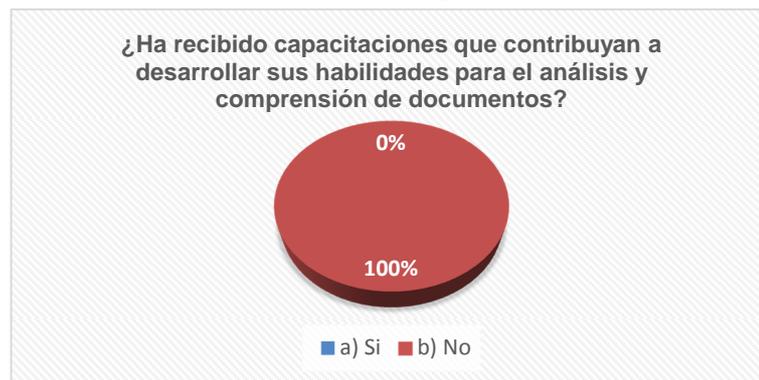
A la pregunta ¿Cuál de las siguientes causas, influyen en la comprensión lectora? El 70% que representa a 7 de las secretarías, señalaron que una de las causas que influyen en la comprensión lectora son los escasos conocimientos previos; el 30% que implica a 3 de las encuestas marcaron que una de las causas es la pobreza de vocabulario. Cabe indicar que, el total de la población encuestada es de 9 personas, en esta pregunta la frecuencia se verá afectado, debido a que se han escogido algunas opciones; por esta razón se muestra un total de 10 datos. De tal manera que se puede evidenciar que una de las causas que influye en la comprensión lectora son los escasos conocimientos previos que se posee.

10. ¿Ha recibido capacitaciones que contribuyan a desarrollar sus habilidades para el análisis y comprensión de documentos?

Tabla N°10

Opciones o escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	0	0%
b) No	9	100%
Total	9	100%

Gráfico N°10



Fuente: Secretaría General Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Jhosselyn Mero

A la pregunta ¿Ha recibido capacitaciones que contribuyan a desarrollar sus habilidades para el análisis y comprensión de documentos? El 78% que pertenece a las 7 de las secretarias de Secretaría General, respondieron que no; el 22% que pertenece a dos de ellas respondieron que sí.

Recibir capacitaciones es fundamental, porque permite adquirir conocimientos para crecer personal y profesionalmente. Por lo tanto, al recibir capacitaciones lograría desarrollar habilidades de comprensión lectora en los documentos administrativos que gestionan a diario.

Conclusiones

- El presente trabajo de investigación mostró que las secretarias de Secretaría General conocen sobre lo que es comunicación organizacional y comprensión lectora, sin embargo, la mayoría desconoce su conceptualización. Por lo que, lo ideal sería que todo el personal que labora en este departamento conozca lo esencial que esto es, para que la institución llegue al éxito.
- Las estrategias que aplican las secretarias para desarrollar la comprensión lectora, es la lectura diaria de los documentos que se reciben, pero a pesar de la importancia que tiene la lectura como práctica para incrementar la comprensión lectora.
- Sobre el nivel de comprensión lectora, las secretarias del departamento de Secretaría General necesitan releer el documento dos y hasta tres veces para comprender el documento, lo que estaría representando un nivel de comprensión 50% al realizar las dos lecturas para poder completar el 100% de la comprensión lectora, esto genera la pérdida de tiempo que es uno de los factores que al lector le afecta para que se convierta en un hábito la práctica de la lectura.
- Las secretarias deben desarrollar el hábito lector, puesto que; esto beneficia su profesionalismo al incrementar sus conocimientos, y lograr alcanzar un excelente nivel de comprensión lectora para así tener un buen rendimiento laboral.
- Se llegó a la conclusión de que las secretarias necesitan ser capacitadas con estrategias motivadoras que permitan incrementar el hábito y por ende la comprensión lectora, pues el manejo del vocabulario es escaso y una de las competencias profesionales es la de redactar, así mismo este proceso mejorará la comunicación organizacional en la institución.

Recomendaciones

- Se sugiere capacitar a las secretarias para que se actualicen en conocimientos sobre las temáticas de comunicación organizacional y comprensión lectora; así como también en técnicas o estrategias que permita incrementar el hábito a la lectura y cómo desarrollar la comprensión lectora, para poder interpretar o dar respuesta a los diferentes documentos administrativos que manipulan a diario.
- Este tipo de capacitación deberían ser plasmado no solo al departamento de Secretaría General, si no a todos los departamentos de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Diseño de la propuesta

Tema:

Capacitación para incrementar la comunicación organizacional a través de la motivación lectora, que permita la comprensión de documentos administrativos, dirigido las secretarias de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Introducción

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicada en las secretarias de Secretaría General, ubicada en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí en la ciudad de Manta, se comprobó que dentro de la comunicación organizacional se hace necesaria la motivación hacia la lectura para que se mejore la comprensión lectora; por lo que, se propone como alternativa de solución de capacitación en motivación lectora.

Es fundamental recordar que; la lectura en todo ámbito es importante pues, tener como hábito la lectura, trae consigo beneficios como la concentración, análisis e interpretación de textos, además obteniendo habilidades de expresión, lectura y lenguaje, generando personas exitosas, con gran desenvolvimiento en las actividades laborales. En el profesional de secretariado ejecutivo la comprensión lectora ayuda a reconocer la idea central en los documentos, lo que permitirá generar una buena redacción.

Debido a la carencia de motivación hacia la lectura, se elabora esta estrategia de capacitación, que permitirá incrementar el hábito lector, aumentar el vocabulario, mejora los procesos de reflexión, crítica, análisis y por ende desarrollar la comprensión lectora hacia los diferentes documentos

administrativos que se manejan en el departamento de Secretaría General, como autora de este trabajo investigativo se considera esta propuesta, como una alternativa para dar solución a la problemática presentada, esperando que más adelante sea considerado y aplicado en ésta institución.

Objetivos

Objetivo General

- Capacitar a las secretarias de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí con el fin de aumentar la comunicación organizacional a través de la motivación lectora que permita la comprensión de documentos administrativos.

Objetivos Específicos

- Presentar la idea de la propuesta de capacitación, para su aprobación por parte del directivo de Secretaría General, sobre la motivación lectora, que tendrá resultados positivos en las actividades que realizan día a día las secretarias de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí,2018.
- Determinar la metodología de aplicación de la estrategia de capacitación expuesto a las secretarias de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí,2018.
- Especificar las temáticas sobre cómo identificar las ideas principales en los documentos administrativos y así llegar a la comprensión lectora.

Metodología del trabajo

La metodología de esta capacitación para la motivación lectora, en la comprensión de los documentos administrativos que manejan diariamente las secretarías de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, año 2018, se fundamenta en una capacitación motivacional, donde se espera incentivar sobre lo fundamental que es la lectura en las actividades laborales, de la misma manera, ésta se enfoca en demostrar cómo identificar las ideas principales y en comprender los documentos en una sola lectura.

Esta capacitación considerada de nivel intermedio, debido a que se precisa ampliar los conocimientos sobre comprensión lectora, a través de experiencias y habilidades, mejorando así su nivel de comprensión. Este proceso tendrá una duración de 40 horas, dividido en ocho horas diarias por cinco días laborables, se emplearán talleres participativos de lectura y comprensión, donde se permitirá conocer el nivel de comprensión las secretarías, para mejorar así su desempeño en la comprensión de documentos administrativos.

Para el cumplimiento de este proceso, se requiere de los siguientes recursos:

- Recursos Humanos
 - ✓ Capacitador
 - ✓ Secretarías de Secretaría General de la ULEAM
 - ✓ 1 ayudante (para la conducción de los equipos tecnológicos e imprevistos)

- Recursos tecnológicos
 - ✓ Proyector
 - ✓ Apuntador laser

- ✓ Laptop
- ✓ Materiales de audio

- Recursos Educativos
 - ✓ Carpetas de plásticos
 - ✓ Pizarra
 - ✓ Trípticos con la temática
 - ✓ Marcadores
 - ✓ Bolígrafos
 - ✓ Lápices
 - ✓ Hojas bond
 - ✓ Papelógrafos

- Recursos de infraestructura y mobiliarios
 - ✓ Espacio físico adecuado al número de personas a capacitar
 - ✓ Sillas y mesas
 - ✓ Servicios Higiénicos

Se ejecuta al uso de estos recursos materiales, con el objetivo de tener un mejor aprendizaje.

Desarrollo de la propuesta

- Para el desarrollo de la capacitación se muestra, presupuesto (cálculo de los posibles gastos en el período de capacitación) y cronograma (representación gráfica de las actividades a desarrollar), para incrementar la comunicación organizacional a través de la motivación lectora, que permita la comprensión de documentos administrativos, dirigido las secretarías de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí., 2018.

Capacitación para la motivación lectora, que permita la comprensión de documentos administrativos, dirigido las secretarias de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.		
Lugar:	Aula 101 de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la ULEAM	
Beneficiarios:	Secretarias de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.	
PRIMER DÍA DE CAPACITACIÓN		
Tema	Actividades	Duración
Comunicación organizacional	Banco de preguntas	8
SEGUNDO DÍA DE CAPACITACIÓN		
Tema	Actividades	Duración
Comprensión lectora	Leer y comprender el significado del documento	8
TERCER DÍA DE CAPACITACIÓN		
Tema	Actividades	Duración
Factores que influyen a la motivación lectora	Lluvia de ideas	8
CUARTO DÍA DE CAPACITACIÓN		
Tema	Actividades	Duración
Estrategias para identificar ideas principales de un texto	Leer y subrayar lo más relevante del documento	8
QUINTO DÍA DE CAPACITACIÓN		
Tema	Actividades	Duración
Importancia de la comprensión lectora en los documentos administrativos	Trabajo en equipo y presentación de videos	8

Presupuesto de la estrategia de capacitación

- Se detalla a continuación el presupuesto de la estrategia de capacitación para incrementar la comunicación organizacional a través de la motivación lectora, que permita la comprensión de documentos administrativos, dirigido las secretarias de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí., 2018.

Presupuesto	
Descripción	Total
Honorario de expositores	\$250,00
Recursos Tecnológicos (equipos de audio)	\$25,00
Recursos Educativos	\$70,00
Recursos de infraestructura y mobiliarios	\$25,00
Gastos de Alimentos (Lunch Break)	\$130,00
Gastos extras	\$50,00
Total a pagar	\$550,00

Cronograma de la estrategia de Capacitación

2018	Enero 2019				Febrero 2019			
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación de capacitación por parte de los directivos.								
Asignación de fechas para los días de talleres de capacitación.								
Confirmación del capacitador								
Lógica de los Recursos a usar								
Confirmación de los participantes								
Realización de los trípticos								
Semana de Capacitación y Evaluación.								

Bibliografía

- Adriana, G., & María del Pilar, F. (2009). Los niveles de comprensión lectora: hacia una enunciación investigativa y reflexiva para mejorar. *Revista Actualidades Pedagógicas N° 53*.
- Agencia de Calidad de la Educación. (2015). Factores que influyen en la motivación por la lectura y su relación con logros de aprendizajes e indicadores de desarrollo personal y social, pág.21-30
- Amorós, E. (2001). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: USAT. (p.133)
- Arango, F., & Pulgarín, L. F. (2009). Origen y la evolución de la comunicación organizacional en Antioquia, a partir del testimonio de algunos de sus protagonista.
- Avendaño, H. (2014). La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, D.C.
- Bravo, X., & Erika, O. (2015). La comunicación organizacional en las competencias laborales de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí. Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Ecuador.
- Byron, L. M. (2014). *La comprensión lectora y su incidencia en el rendimiento escolar en el área de estudios sociales de los niños y niñas del quinto grado del Centro de Educación General Básica UNE del cantón El Carmen*. Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí, Manabí-Ecuador.
- Cáceres, A., Donoso, P., & Javiera, G. (2012). *"Significados que le atribuyen las/los docentes al proceso de comprensión lectora en NB2"*. Universidad de Chile- Facultad de Ciencias Sociales, Santiago de Chile.
- Canelón, & Silva. (2010). *Comunicación Organizacional en América Latina*. En Aguirre, J y Bisbal, M. (Ed), *Prácticas y Travesías de Comunicación en América Latina (183-207)*. Caracas, Venezuela: Fundación Centro Gumilla.

- Canet, J., Lorena, A. M., & Laura y Ané, A. (2005). Modelos Teóricos de comprensión lectora. Relaciones con prácticas pedagógicas de enseñanza y aprendizaje. XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología, 5.
- Carmen, G. (1997). *La comunicación efectiva*. México: Grupo Editorial ISEF.
- Claudia, V. M. (2006). La identificación de la idea principal: Una herramienta para la comprensión lectora. Universidad Pedagógica Nacional, Culiacán Rosales, Sinaloa.
- Del Valle, M. J. (2012). Variabes que inciden en la adquisición de hábitos de lectura de los estudiantes. *Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa, Ministerio de Educación.*, 75. pág.11-74
- Federación de Enseñanza de CC.OO de Andalucía . (2012). *Revista digital para profesionales de la enseñanza*.
- Félix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. el cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. una visión histórica. *Historia y Comunicación Social*.
- Fernández, C. (2001). *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*. México: McGraw-Hill.
- Fernández, M. (2014). Comprensión Lectora: historias y componentes del proceso lector. *Publicaciones Didácticas*, pág.106-259.
- Fragoso, A. M. (2009). *La importancia de la comprensión lectora para un buen aprendizaje*. México, D.F, pág.26-239
- Guzman Paz, V. (2012). *Comunicación Organizacional. Estado de México: Red Tercer Milenio S.C.*
- Laura, C. (2015). *Diagnóstico del Nivel de Comprensión de Lectura de los Estudiantes del Grado Segundo de Primaria de la Institución Educativa Club Unión Sede E Bucaramanga*. Bogotá.

- Milán L., N. R. (2010). Modelo didáctico para la comprensión de textos en educación básica. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, núm. 16, pp. pág.109-133.
- Montero, A., & Zambrano, L. M. (2013). La Comprensión Lectora Desde El Conntructivismo. *Luz-Repositorio Académico*, pág.13-19.
- Montoya Robles, M. d., & De la Rosa Gutiérrez, L. u. (18 de Julio-Septiembre de 2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de tijuana. *Razón y Palabra [en línea]*.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación-Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson S.L.
- Orozco, J. V. (2016). *Estrategias de Comunicación Interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional*. Universidad Nacional de Chimborazo , Riobamba-Ecuador.
- Patricia, S. (2012). El desarrollo de la comprensión lectora en los estudiantes del tercer semestre del nivel medio superior de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Quijada, V. d., & Contreras, V. (2014). *Comprensión lectora*. México: UNID. Editorial Digital. Pág.3-81

Web grafías

- Adela, C. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Colombia: Universidad del Norte . Obtenido de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=3226247>.
- Hamlet, M., & Luisa, F. (2007). LA COMPRENSIÓN LECTORA. *El Tigre*. Recuperado el 14 de 08 de 2018, de

<http://www.geocities.ws/luisaferrante65/COMPRESIONdelaLECTURA/compcion4.html>

- Josue, P. (05 de diciembre de 2016). *Importancia de la comunicación organizacional*. Recuperado el 07 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/importancia-la-comunicacion-organizacional/>
- Jorge, E. (2009). *La comunicación corporativa*. (E. C. Editor, Ed.)
Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uileamecsp/detail.action?docID=3183768>.
- Salinas, O. J. (20 de 09 de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de Ventajas de una buena comunicación interna en la empresa: <https://www.gestiopolis.com/ventajas-buena-comunicacion-interna-empresa/>

Anexos

Anexo 1.



Detalle: Tutorías de tesis con la Dra. Mónica Espinoza
Fuente: FAGEDESE



Detalle: Aplicación de encuestas a secretarías
Fuente: Secretaría General

Anexo 2.

ENCUESTA

Estimados lectores:

Mucho se agradecerá a ustedes la gentileza en leer detenidamente el siguiente cuestionario y contestarlo, lo cual será de mucha importancia para el trabajo de investigación que me encuentro desarrollando.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO:

Esta encuesta es totalmente anónima y los datos que nos facilite permitirán identificar el nivel de dominio de la comprensión lectora y de qué manera esto influye en su desempeño laboral.

Antes de contestar le sugerimos leer atentamente y colocar una x en el casillero correspondiente en cada alternativa.

- 1. ¿Cree usted que la lectura y la comprensión son necesarias para su vida laboral y social?**

Si
No

- 2. Como parte de su trabajo. ¿Con que frecuencia necesita leer documentos y analizar para comprender su contenido?**

Diariamente
Semanalmente
Mensualmente
Nunca

- 3. Cuando recibe un documento. ¿Cuántas veces lo lee?**

Una vez
Dos veces
Tres o más veces

- 4. ¿Cuáles de los siguientes factores cree usted que influyen a la motivación lectora?**

Autoestima
Interés y actividades relacionadas por la lectura
Educación
Conocimiento lector previo



5. ¿Se le hace fácil identificar la idea principal de los documentos?

Siempre
A veces
Nunca

6. Al redactar un documento o una solicitud. ¿Cuántas veces es corregido por su superior?

Una vez
Dos veces
Tres o más veces

7. ¿Conoce usted conceptualmente lo que significa comunicación organizacional y comprensión lectora?

Si
No

8. ¿Considera que leer diariamente es importante para desarrollar la comprensión en los documentos?

Importante
Muy importante
Nada importante

9. ¿Cuál de las siguientes causas, influyen en la comprensión lectora?

Escasos conocimientos previos
Pobreza de vocabulario
Problema de memoria
Escaso interés en la tarea

10. ¿Ha recibido capacitaciones que contribuyan a desarrollar sus habilidades para el análisis y comprensión de documentos?

Si
No