



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

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

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

TEMA:

**APTITUD DE LAS SECRETARIAS PARA LA BUENA COMUNICACIÓN DE
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁREA DE SECRETARIA DE LA
UNIDAD EDUCATIVA 11 DE OCTUBRE**

AUTORA:

MOYANO LIMONES NALLY NARCISA

TUTORA:

MSC. IZURIETA PUENTE MARICELA

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Este estudio investigativo se lo dedico primeramente a Dios por prestarme vida y darme fuerzas para alcanzar mis metas, a mi madre que me ha dado razón para llegar a titularme, a mi padre que está en el cielo, mi hijo por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a darme cuenta que si caigo debo levantarme, por ser el motivo que me ayudaron a llegar hasta aquí.

Moyano Limones Nally Narcisa

AGRADECIMIENTO

Quiero mostrar mi agradecimiento a la tutora de mi proyecto, Msc. Electra Maricela Izurieta Puente por su paciencia y sustento en cada uno de los avances de mi proyecto, a la Institución la “Unidad educativa 11 de octubre” donde me gradué, y donde estoy realizando mi proyecto, a la Rectora de la institución Msc. Amada Sofía Guerrero Bravo que me autorizo para realizarlo, a mi amiga la Lcda. Viviana Paredes secretaria de la institución, por su apoyo e incentivar me a terminar mi carrera, a mi amiga Astri para juntas terminar la titulación, a Jordi por tenerme paciencia y ayudarme, han estado presente en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradezco a todos por su ayuda, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Moyano Limones Nally Narcisa

RESUMEN

El actual estudio de caso basado en el tema de la aptitud de las secretarias para buena comunicación de relaciones interpersonales en el área de secretaría de la unidad educativa 11 de octubre, cuyo objetivo fue analizar la aptitud de las secretarias para tener una mejor comunicación, en referencia de la relación interpersonal. El estudio realizado se empleó una metodología de la investigación de tipo descriptivo y de campo, que accedió a identificar los aspectos y factores de la aptitud de las secretarias y de esta manera analizar la buena comunicación en las relaciones interpersonales en las secretarias, el tipo de investigación cuantitativa para obtener los datos precisos en referencia a los datos, se ha empleado en situación al objetivo del estudio para buscar solución al problema planteado que ayuden para mejorar la aptitud de secretarias y la relación interpersonal. El instrumento investigativo que se ha empleado para este estudio de caso se basa en una encuesta la cual nos permitió obtener la información para realizar la conclusión del estudio de caso. En conclusión, se ha evidenciado ciertas falencias y deficiencias en base a la aptitud de cada secretaria, se ha logrado identificar que varias secretarias de la unidad educativa no poseen una buena comprensión a los usuarios y que no poseen una buena comunicación dentro del área de labores.

Palabras claves: Aptitud, Secretaría, Relaciones interpersonales, Comunicación.

ABSTRACT

The current case study based on the theme of the secretaries' aptitude for good communication of interpersonal relationships in the secretarial area of the educational unit October 11, whose objective was to analyze the aptitude of the secretaries to have a better communication, in reference to the interpersonal relationship. The study carried out used a descriptive and field research methodology, which identified the aspects and factors of the secretaries' aptitude and thus analyze the good communication in interpersonal relationships in the secretaries, the type of quantitative research to obtain accurate data in reference to the data, has been used in situation to the objective of the study to seek solution to the problem posed that help to improve the secretaries' aptitude and interpersonal relationship. The research instrument used for this case study is based on a survey which allowed us to obtain the information for the conclusion of the case study. In conclusion, certain shortcomings and deficiencies have been evidenced based on the aptitude of each secretary, it has been identified that several secretaries of the educational unit do not have a good understanding of the users and that they do not have good communication within the work area.

Keywords: Aptitude, Secretary, Interpersonal relations, Communication.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESARROLLO	3
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. OBJETIVO GENERAL	4
5. SUSTENTO TEÓRICO	4
6. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	13
7. RESULTADOS OBTENIDOS	15
8. SOLUCIONES PLANTEADAS	23
9. CONCLUSIONES	24
10. RECOMENDACIONES	25
11. BIBLIOGRAFÍA	26
12. ANEXOS	29

1. INTRODUCCIÓN

En el actual estudio de caso que se basa en la problemática de la aptitud de las secretarias para la buena comunicación de relaciones interpersonales en el área de secretaria de la unidad educativa 11 de octubre, que será nuestro objeto de estudio donde se ejecutan una serie de actividades y labores de organización que implican interactuar con las secretarias de dicha institución, este problema se enfoca principalmente con las líneas de investigación como es la correspondencia de las aptitudes de las secretarias, se lo ha relacionado con la influencia de su capacidad como secretarias en la ética profesional.

El objetivo principal de este estudio es analizar la aptitud de las secretarias para la buena comunicación de relaciones interpersonales en el área de secretaria, basándome en el estudio de las aptitudes que enmarcan un tema bastante complejo e interesante, ya que con el desempeño que se lleva a cabo, el profesional tiene la virtud de basarse en su experiencia, y principios morales como todo ser humano. La investigación se realizó en base a la línea de investigación basada en la Universidad Técnica de Babahoyo, en relación con la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación con el desarrollo organizativo, vinculadas con la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en la sub-línea investigativa del contexto comunicativo empresarial, de esta forma se encuentra relacionado con la aptitud de las secretarias y las relaciones interpersonales en el área de secretaria de la unidad educativa 11 de octubre del cantón Urdaneta.

Este proceso de estudio se pretende distinguir las diferentes aptitudes, de cada profesional del área de secretaria, se debe demostrar que las buenas relaciones interpersonales van de la mano con la aptitud secretarial, para poder tener un buen desempeño o habilidades donde se atribuye sus destrezas y donde demuestra que tiene una capacidad para realizar cualquier tarea asignada. Cabe recalcar que la secretaria, tiene un rol muy importante en la unidad educativa, es la que organiza, almacena la información que llega al área administrativa, se encarga de procesar y aplicar sus conocimientos, dicho de otro modo, las aptitudes de una secretaria dentro de una institución y su relación interpersonal se basa en poseer una gran preeminencia en ayuda de la institución.

Al referirnos de la aptitud en distintos aspectos se pueden tener en claro que los individuos poseen en gran o inferior relevancia, esto no quiere decir que por no poseer un alto porcentaje de aptitud no es que hacen superior a otros individuos de tener debilidad, o fortaleza en contexto de aptitud que desempeñan las actividades que les corresponde, en términos de este estudio se basa en determinar la aptitud en cada secretaria y analizar la relación interpersonal en el área de secretaria.

La metodología que se utilizó para este estudio de caso se basó en el método deductivo debido a que se comenzó de un acontecimiento generalizado, donde se pudieron obtener diferentes conocimientos propios, recopilando datos e información de distintas fuentes como es el caso de las secretarias de la institución, mediante la técnica de la encuesta se logró obtener la información necesaria en referencia de las variables del problema general y que nos permitan obtener las conclusiones respectivas del estudio de caso realizada, es importante mencionar que la encuesta aplicadas a las secretarias que realizan sus funciones en esta área de la unidad educativa va a permitir conocer las aptitudes, la comunicación y saber el tipo de relaciones interpersonales.

DESARROLLO

2. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso basado en la determinación de la aptitud de las secretarias de la unidad educativa y su relación interpersonal, esto se podrá evidenciar la importancia que posee en el ámbito secretarial, nos hace constar la capacidad que tiene la secretaria, si es idónea, para ocupar el cargo demostrando que tiene la facultad para cumplir con dicho trabajo. Cabe enfatizar que debemos enfocarnos en mejorar su aptitud porque esto le puede ayudar a adquirirla de manera que tenga nuevos conocimientos, ya que estamos en una era donde constantemente surgen nuevos métodos, los cuales puede ayudar a mejorar su conocimiento y habilidades que conforman el perfil del profesional y puede adaptarse a las necesidades de la misma.

Es importante mencionar que la secretaria es fundamental en la unidad educativa 11 de octubre, como tal, es relevante tener en cuenta que poseer un buen desempeño, es necesario tener una buena comunicación, la cual permita tener una mejor fluidez para destacar y argumentar la idea que se desea plantear, basándose en los criterios que las personas pueden decir sobre como la secretaria maneja su comunicación dentro y fuera de la institución.

En este caso de estudio se ha realizado en referencia que actualmente existen secretarias que actúan de forma inapropiada, es decir, al momento de dar una información cuando el usuario requiere (padre, docente y alumno) o desea tener una respuesta inmediata, a lo cual responde “no”, regrese tal día, ocasionando una mala expectativa para la institución educativa en la que está ejerciendo el trabajo, de asistente o secretaria general, debe demostrar que sus estudios y valores recibidos han sido de gran influencia en su vida diaria, de no ser así debe aplicarlo, si no se tiene una buena comunicación entre la secretaria y el usuario, vamos a presenciar una serie de problemas que con el tiempo habrá quejas y una mala reputación hacia la institución, lo que queremos emplear en este caso es que la secretaria, sea prudente, aplicada, dócil, esté en constante capacitaciones de ética y protocolo profesional.

La factibilidad del desarrollo de este estudio de caso se pretende efectuar una solución a la problemática general donde las secretarias posean una mejor aptitud frente a los usuarios que requieren información, mejorar el trato hacia los demás, así como mejorar la comunicación entre compañeros de labores, y de esta manera se logrará mejorar la relación interpersonal, es importante indicar que al poseer un buen trato y aptitud hacia los demás, va a originar un impacto positivo en la sociedad e incluso mejorando el ambiente laboral.

3. OBJETIVO GENERAL

Analizar la aptitud de las secretarias para el mejoramiento de la comunicación de relaciones interpersonales en el área de secretaria de la unidad educativa 11 de octubre del cantón Urdaneta.

4. SUSTENTO TEÓRICO

Aptitud

La aptitud es el desplazamiento de una persona para desempeñarse de forma eficaz y considerada en una diligencia y argumento explícitos, dicho de otra manera, se basa en poseer una aptitud, la competitividad, la capacidad y la habilidad ineludible para desempeñar con una perspectiva ya sea mecánica, intelectual o anímica. Este concepto también engloba las destrezas mentales que posee cada individuo en un rol, al momento de razonar, sentimental o en su personalidad. Es importante indicar que la aptitud posee con el acontecimiento de cumplir con un desempeño que le corresponda (Walker, 2017).

Tipos de aptitud

- **Científica o abstracta:** Se basa en la capacidad de entendimiento de conceptos y orígenes que detallan la naturalidad, como lo hacen los científicos, de esta manera se manejan las complejas ideas o métodos de ideas que se poseen.
- **Espacial:** Se trata de la capacidad en observar y proyectar los espacios en el aspecto geométrico.

- **Numérica:** Es la capacidad en la que se tiene con esfuerzo las operaciones numéricas y métodos lógicos que posee la matemática o la contabilidad.
- **Verbal:** Posee con la manipulación del lenguaje, que tiene para expresarse textos complejos y manipularlos de forma útil, que sea estética y formal.
- **Mecánica:** Se basa con la relación en el movimiento de los cuerpos como se realiza en la ingeniería.
- **Ejecutiva:** La cual se basa en la relación del liderazgo dentro de un grupo de personas en una empresa o institución, además el manejo y coordinación de personas (Pizarro, 2018).

Aptitudes profesionales

Según, (Ruíz, 2020) dentro de las aptitudes que se encuentran vinculadas por el desempeño competitivo con la capacidad de la labor realizada se puede evidenciar la flexibilidad, no solo la física, sino la mental y laboral la cual se adapta a diferentes tareas y situaciones del trabajo; la motivación es el compromiso de cada persona que se encuentre capacitada de asumir los riesgos en la labor profesional para mantener el entusiasmo laboral y mejorar la comunicación dentro del área de trabajo (pág. 7).

Dentro de las aptitudes profesionales debe haber comunicación, basada en la capacidad de comunicarse de manera ordinaria con los compañeros e labores de forma eficaz, activa y respetuosa, los trabajadores deben ser capaces de comunicarse y transmitir confianza dentro del área de labores. Aunque no pareciera, la aptitud puede verse sus acciones muy valoradas en distintos entornos competitivos, lo cual se traduce a poseer una excelente disposición para resolver conflictos y tener pocos problemas laborales (Guerrero, 2016).

Aptitud de la secretaría

Según, (Salguero & Santamaría, 2018) En referencia a la aptitud que evidencian las secretarías debemos primero entender que como personas tenemos que plasmar en nuestra personalidad buenas aptitudes positivas que se encuentren encaminadas a obtener el éxito día a día, en especial para el profesional de secretariado, debe poseer aptitudes que se encuentren

relacionadas a nuestras acciones, con rectitud, puntualidad, respeto, responsabilidad, tener empatía hacia los demás y poseer predisposición de laborar y aprender dentro del equipo de trabajo (pág. 9).

Otros factores a considerar incluyen la ética, la responsabilidad, el honor y la seguridad. Sin duda, esta es una de las profesiones que más destrezas y habilidades demandan, no solo en cuanto a habilidades profesionales sino también en la comunicación interpersonal, pero como nadie puede dar lo que no es necesario primero debemos cultivar estos valores dentro de nosotros mismos.; Si queremos infundir confianza, primero debemos ganárnosla porque somos el espejo que refleja todo lo demás (Órdoñez & Sánchez, 2016).

Aptitudes que debe optar un profesional del secretariado

El profesional de secretariado debe tener aptitudes lo que resulta ser un poco complejo, pero, con esta sencilla premisa se pueden lograr varias aptitudes que son necesaria para que se desenvuelva de una mejor manera el competitivo.

- Sentimiento de lealtad, honor, virtud, dignidad competitiva y confianza. Su conducta no debe ir en detrimento ni de usted ni de la empresa a la que personifica.
- Así como un galeno conserva su secreto médico, todo competitivo debe respetar el secreto competitivo, que no es sólo un compromiso, sino también una obligación legal.
- La correcta instrucción y formación, la cultura, la devoción y el buen sentido de la moda son esenciales.
- Adaptación en el ejercicio de diversas labores y tiempos.
- Desplazamiento de compromiso.
- Compromiso en el ejercicio de sus ocupaciones.
- Contenido de ordenación.
- Las preferencias de comunicación incluyen la capacidad de expresarse con fluidez, de mantener el tacto y de empatizar.
- Moderación, poseer buen aspecto, superación, tener iniciativa propia y poseer la capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos (Pinargote & Alarcón, 2016).

Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal se refiere al intercambio de datos e informaciones que se produce entre personas que intervienen en un espacio laboral o de otra índole, es decir, que conviven y, por tanto, se ven obligadas a enviar y captar información para normalizar u organizar su situación vital. Esto puede basarse a distintos entornos, como la vivienda, el lugar de trabajo, y en otras zonas (Kissan & Castro, 2014).

Cuando hablamos de comunicación interpersonal, no sólo nos referimos a la comunicación verbal, dominada por el lenguaje. Es obvio que lo que distingue a los humanos de los animales es nuestra capacidad de constituir y notificar nuestra realidad mediante un método de caracteres simbolizados en sonidos y descriptivamente (el lenguaje oral y escrito). En la comunicación interpersonal influyen varias tipologías como es el espacio personal, el contenido, el lenguaje por signos y otras maneras de poder comunicarse, no obstante, logran que 2 individuos logren una comunicación (Bravo, Jurado, & Sánchez, 2018).

Mediante una investigación realizada por, (Ronquillo & Martínez, 2020) en ocasiones esta comunicación no verbal se produce sin que el emisor sea consciente de ello, es decir, de forma automática o subconsciente, sin la intención expresa del emisor, esto es lo que ocurre a lo largo de un tiempo, por ejemplo. En este sentido, la comunicación interpersonal se refiere ligado de relaciones de cesión y sistematización de información que existen entre 2 o más individuos, así como al conjunto de destrezas que un individuo posee para afrontar dichas diplomacias. Por ejemplo, cuando se dice que alguien posee malísimas relaciones interpersonales, nos referimos a que le cuesta comunicarse en estas situaciones o a que no suele estar preparado para ellas, dependiendo del contexto (pág. 34).

La comunicación es una acción social y mutua que participa a través de símbolos entre diferentes personas y grupos. Por lo tanto, la comunicación se puede definir como un modo a partir de las cuales se instalan y estructuran las relaciones sociales y estoy confirmado en el mundo como un actor unificado y colectivo. La comunicación cara a cara puede verse como un conjunto de fenómenos que permiten el intercambio de información entre dos o más personas (Cerezo, 2016).

Esta comunicación tiene lugar a través del lenguaje hablado, así como de señales no verbales transmitidas a través de movimientos corporales o partes del cuerpo. Se perciben a través del canal visual. La calidad de una relación depende de la comunicación interpersonal, definida como encuentros o intercambios (Domínguez, 2013).

Tipos de comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal, en la que participan varias personas, se basa en un informe en el que los interlocutores se influyen mutuamente, como en un círculo peligroso. Hay tres tipos de comunicación interpersonal:

- **La comunicación verbal**

Se produce mediante la utilización del lenguaje, tanto escrito como oral, y se rige por reglas sintácticas y lingüísticas precisas. Comprender las particularidades prácticas y ordenados del lenguaje oral.

- **Comunicación no verbal**

Se produce sin el uso de palabras, sino a través de diversos canales como la mímica facial, las miradas, los gestos y las posturas. Descubra los numerosos tipos de comunicación no verbal.

- **Comunicación paraverbal**

Se refiere al uso de la voz. Por decirlo de otro modo, el tono, el volumen y el ritmo son importantes. También se refiere a las pausas y otras expresiones audibles, como aclarar la voz o, por ejemplo, jugar con todo lo que sucede en un combate cuerpo a cuerpo (Laborda, 2015).

Particularidades de la comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal es un proceso en hélice con ciertas peculiaridades de correspondencia, en el que la indagación enviada de un emisor a un destinatario origina obstinaciones o refutaciones. A continuación, éstas vuelven como nueva inquisición al primero de los dos participantes, lo que le consiente enviar nueva indagación. En derivación,

los compendios y particularidades principales de la comunicación interpersonal son los siguientes;

- El emisor, es el individuo a partir del cual se origina la comunicación. El emisor está definido y determinado por su cultura, sus convenientes haberes, su propia lengua, los caudales y efectos de que sitúa, su práctica previa y su perspicacia del entorno y de su participante.
- El mensaje está personificado por los comprendidos y sobresalientes que el emisor desea transferir al receptor.
- El canal es el intermedio por el que se comunican los mensajes. Por ejemplo, los periódicos, la emisora, la trasmisión televisiva y la voz.
- El código es un ligado de acuerdos esgrimidas para enunciar un mensaje. Como ejemplo, el lenguaje materno, el lenguaje subordinado esgrimido en un grupo juvenil, el abecedario sordo o el braille para personas no videntes.
- El sujeto al que se dirige el mensaje se denomina receptor. También se distingue por su cultura, su lengua materna y sus prácticas e instrumentos únicos.
- El mensaje de retorno del receptor al emisor está representado por la retroalimentación. Accede a confirmar que el mensaje ha alcanzado a su receptor y ha sido entendido o interpretado (López, Cibanal, & Noreña, 2010).

Importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo

Dentro de cada organización y su entorno, existe un clima organizacional, que se define como la percepción que tiene un empleado de la satisfacción de las necesidades generales y el sentido positivo del trabajo. Por otro lado, dada la categoría del clima organizacional, permite a los empleados interpretar la situación y reposicionar sus diligencias para optimizar perennemente su medio. Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son fundamentales para alcanzar los equitativos de la organización, combinando habilidades y recursos propios, por lo que se deben mantener, conservar y promover relaciones interpersonales saludables para crear un buen ambiente de trabajo (Montes, 2016).

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son un ligado de sensateces encaminados a acceder al discernimiento de los individuos de la organización, pues gracias

a los métodos desarrollados entre ellas, podrán compensar necesidades de interacción social y mayor satisfacción, más competentes son para ayudar a alcanzar las metas establecidas por la organización (León & Pérez, 2019).

Habilidades de las relaciones interpersonales

Según la investigación, cuando las personas trabajan en grupo, su productividad aumenta significativamente más que cuando trabajan solas. Los empleados deben vestirse adecuadamente para conseguir un entorno de trabajo saludable. Vamos a discutir algunos métodos para mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo:

- a) Los empleados deben comunicarse eficazmente entre sí para mantener una relación laboral sana. Recuerde que un problema compartido es un problema reducido a la mitad.
- b) Interactúe con sus compañeros de trabajo de forma regular. Los debates deben tener lugar en una plataforma en la que todos tengan libertad para expresar sus puntos de vista. El modo de comunicación escrito es una de las maneras más eficaces de comunicación en el trabajo.
- c) Incluso los empleados de otros equipos pueden ser tus amigos. Diles que cada vez que los veas sonrírte hola y saluda. No actúes impulsivamente en el trabajo.
- d) El líder del equipo y el supervisor deben reunirse diariamente con los miembros del equipo. Asegúrese de que la reunión no sea demasiado formal que se comuniquen entre ellos. Las reuniones matutinas ayudan a romper el punto muerto entre los empleados y mejoran las relaciones interpersonales en el trabajo.
- e) No debe favorecer a ningún empleado solo porque lo conoce. El favoritismo tensa la relación entre superiores y subordinados (Flores, García, & Calsina, 2016, pág. 6).

Se dice que la comunicación es la base de todas las relaciones interpersonales. De hecho, la comunicación eficaz es esencial para una relación sana y duradera. Si las personas no se comunican bien entre sí, es probable que surjan problemas. En la actualidad, estar inmerso en un entorno laboral implica relacionarse con un gran número de personas, sobre todo con los compañeros de trabajo con los que pasamos la mayor parte del día o en función de las horas que trabajamos. Por este motivo, saber relacionarse es fundamental para poder

desempeñar bien las funciones o responsabilidades que se asignan a la hora de trabajar. En realidad, se requiere una buena comunicación en las relaciones interpersonales para conseguir los objetivos marcados (Flores, García, & Calsina, 2016, pág. 9).

La buena comunicación en el área de trabajo de secretaría

La comunicación es importante en un tipo de actividad constituida, y es uno de los elementos que deben estar en concurrencias para que funcione y se despliegue convenientemente. Toda actividad accede se lleva a cabo a través de la comunicación. Las ordenaciones se han dado cuenta de que la comunicación en el trabajo es uno de los elementos más cruciales para su propio desarrollo, ya que se han vuelto más complejas y diversas en sus actividades operativas. Las relaciones interpersonales deben mantenerse dentro de la institución en la que se trabaja. Para mantener una relación interpersonal, ya sea interna o externa, la secretaria debe mantener la cordialidad; esto define la capacidad de comunicarse y conectar con su jefe o usuario (Rodas, 2017, pág. 24).

Utilizamos el término comunicaciones en el lugar de trabajo para referirnos a cualquier tipo de comunicación que se utilice en relación con cuestiones laborales. Por ejemplo, hablar de tareas concretas, compartir reajuste de proyectos o proporcionar glosas a los directivos o trabajadores. Lograr comunicarse en el trabajo es esencial para una asistencia eficaz, ya que, si no se logra notificar con irradiación, se corre el riesgo de cometer faltas de declaración, crear desorden o inclusive malinterpretar los sentimientos de alguien sin pretenderlo. La comunicación ayuda a establecer tareas propias, ya sea para intervenir con ideas, nuevos planes o cualquier otra observación que dé lugar a una buena relación interpersonal (Rodas, 2017, pág. 31).

Valores para una buena comunicación en área secretaría

La comunicación interpersonal dentro del área de labores deber ser primordial en base al funcionamiento del trabajo que realizan, de esta manera se podrán realizar las tareas de forma eficiente, integrar a las secretarias a poner énfasis en las labores de la organización para esto es posible poseer valores para alcanzar una buena comunicación, es importante tener en cuenta que los valores humanos son todos positivos que nos permiten tener una

mejor convivencia laboral y comunicarnos con otras personas para alcanzar el beneficio común.

- Dentro del área laboral es importante ser bondadoso, con el propósito de hacer siempre el bien, y poseer intenciones buenas con los demás compañeros de labores.
- La sinceridad es otro de los valores que se basan en una buena convivencia y comunicación si intentar ocultar palabras o actos hacia las demás personas.
- La empatía está relacionada con el valor de la sinceridad, sin embargo, es importante entender que cualquier persona vive en búsqueda del mismo propósito.
- El amor es uno de los valores más sobresaliente poseyendo el optimismo dentro de las labores que se realizan.
- La gratitud es importante mencionar que realizar o recibir ayuda en cualquier aspecto laboral, de esta manera se demostrará la comprensión por la ayuda de los demás.
- Ser responsable adopta varios aspectos dentro del área del secretariado, de esta manera el trabajo que se realiza será eficiente y mejorará la comunicación interna (Aguaded, 2014).

¿Cómo mejorar la comunicación en el área de secretaría?

Para mejorar las relaciones interpersonales entre secretarias, compañeros de trabajo, el profesional debe limitarse a exponer los puntos que deben entenderse y explicarlos lo más detalladamente posible para que no haya mala comunicación y no surjan problemas. Procure solucionar los conflictos en lugar de crearlos. El motivo de la comunicación será resolver un problema o estimular la asistencia segura en una tarea. Una buena declaración en el trabajo puede ayudar a resolver problemas o a expresar la propia opinión. Asegúrate de que el objetivo es siempre optimizar el contexto real (Loor & Cedeño, 2014).

5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Investigación cuantitativa

La investigación que se realizó en base a la aptitud de las secretarias se basa en determinar las cualidades del sujeto de estudio de manera cuantitativa, analizaremos el porcentaje de resultados, en el desarrollo vamos analizar los aspectos que pueden influir en la aptitud y en tener una buena comunicación que se basan en las relaciones interpersonales, analizaremos las cualidades de cada secretaria en el plano del desarrollo laboral en el área de secretariado.

Tipo de investigación (Descriptiva)

Para el desarrollo de este estudio de caso se empleó una metodología de la investigación de tipo descriptivo, que accedió a identificar los aspectos y factores de la aptitud de las secretarias y de esta manera analizar la buena comunicación en las relaciones interpersonales en las secretarias de la unidad educativa 11 de octubre del cantón Urdaneta. El tipo de investigación que se ha empleado en situación al objetivo del estudio para buscar solución al problema planteado que ayuden para mejorar la aptitud de secretarias y la relación interpersonal.

Investigación de campo

En el proyecto realizado se trata de una investigación de campo, la cual se realizó en la unidad educativa 11 de octubre ubicada en la parroquia Catarama de Urdaneta situada en la provincia de Los Ríos, en el cual se recopilarán datos para analizar la problemática y buscar las soluciones posibles.

Población de estudio

Para el desarrollo del estudio de caso sobre la aptitud de las secretarias para la buena comunicación se ha utilizado como población a las 8 secretarias de la unidad educativa 11 de octubre, que laboran en las áreas de administración, rectorado, y otras áreas de la institución educativa. La muestra que se utilizó para este estudio de caso se basa en una no probabilística,

debido a la reducida población de estudio, se utilizaron a todas las 8 secretarias de la unidad educativa 11 de octubre del cantón Urdaneta.

Técnica de investigación

En el desarrollo de este estudio de caso se basa en la técnica de la encuesta se basa en que es un instrumento muy fundamental en el desarrollo del estudio que me permitió obtener la información y datos relevantes utilizables para analizar la aptitud de las secretarias y por lo cual permitir la resolución de problemas presentados. La encuesta que se aplicó consta de 8 preguntas de modalidad objetiva que fueron aplicadas a las secretarias de la institución educativa y obtener la información que se requiere para la conclusión de este estudio.

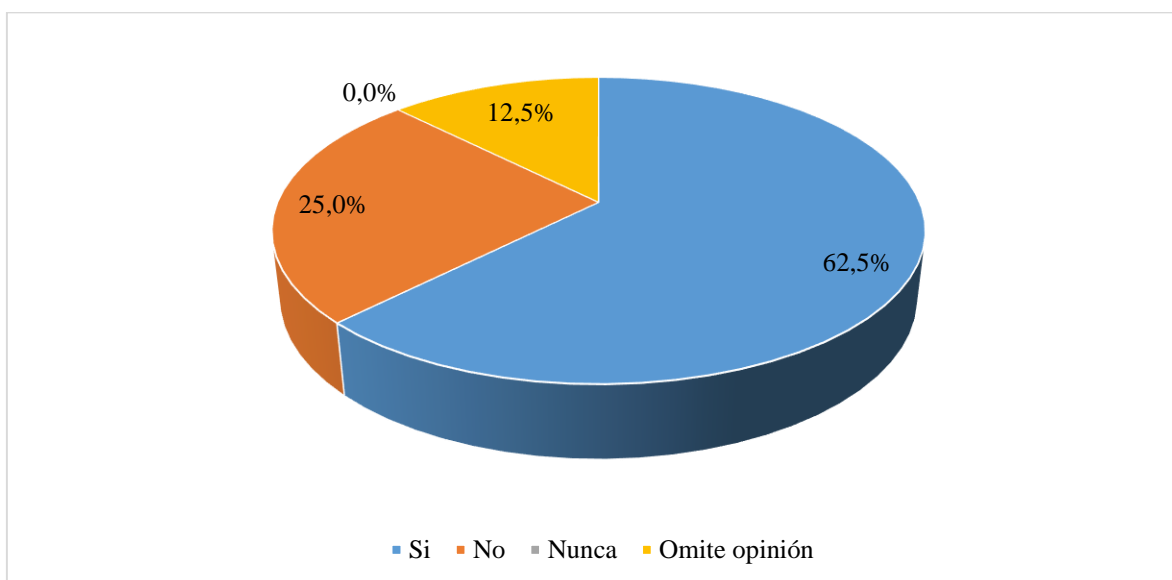
6. RESULTADOS OBTENIDOS

¿Cree usted que la secretaria necesita tener constantes capacitaciones para poder ejercer su trabajo?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	62.5%
No	2	25.0%
Nunca	0	0.0%
Omite opinión	1	12.5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

Autora: Moyano Limones Nally Narcisa



Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

Autora: Moyano Limones Nally Narcisa

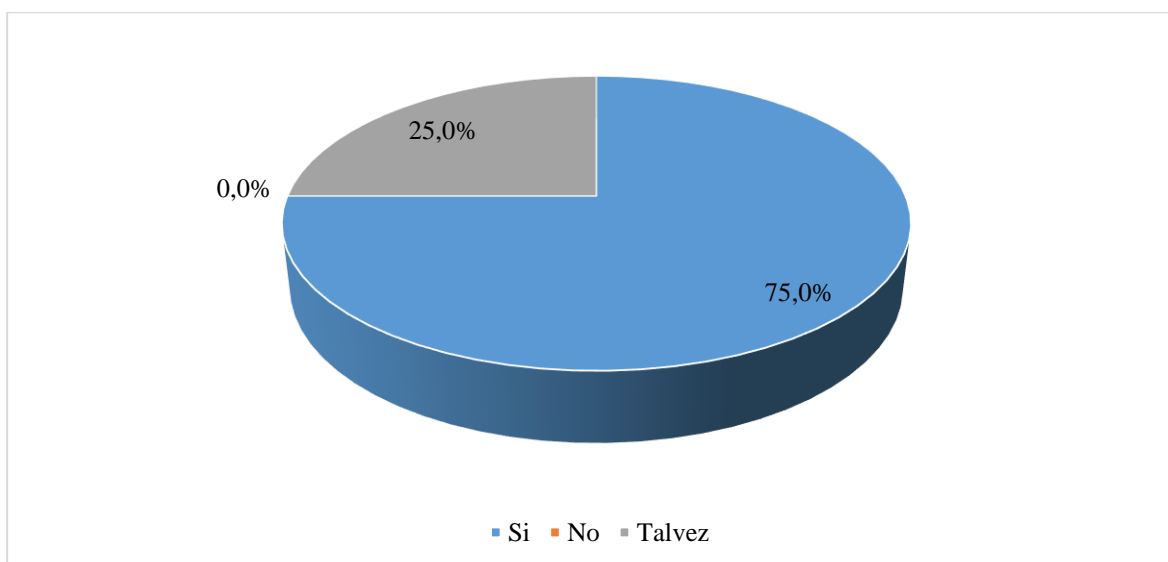
Análisis e Interpretación: Mediante la encuesta realizada a las secretarias se da como resultado que alrededor del 62.5% creen que, si deben realizar capacitaciones para poder ejercer de mejor manera sus labores, mientras que el 25.0% indica que no necesitan capacitaciones y el 12.5% prefirió omitir opinión alguna.

¿Considera usted que la comunicación es la base fundamental entre secretaria-usuario?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	75.0%
No	0	0.0%
Talvez	2	25.0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

Autora: Moyano Limones Nally Narcisa



Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

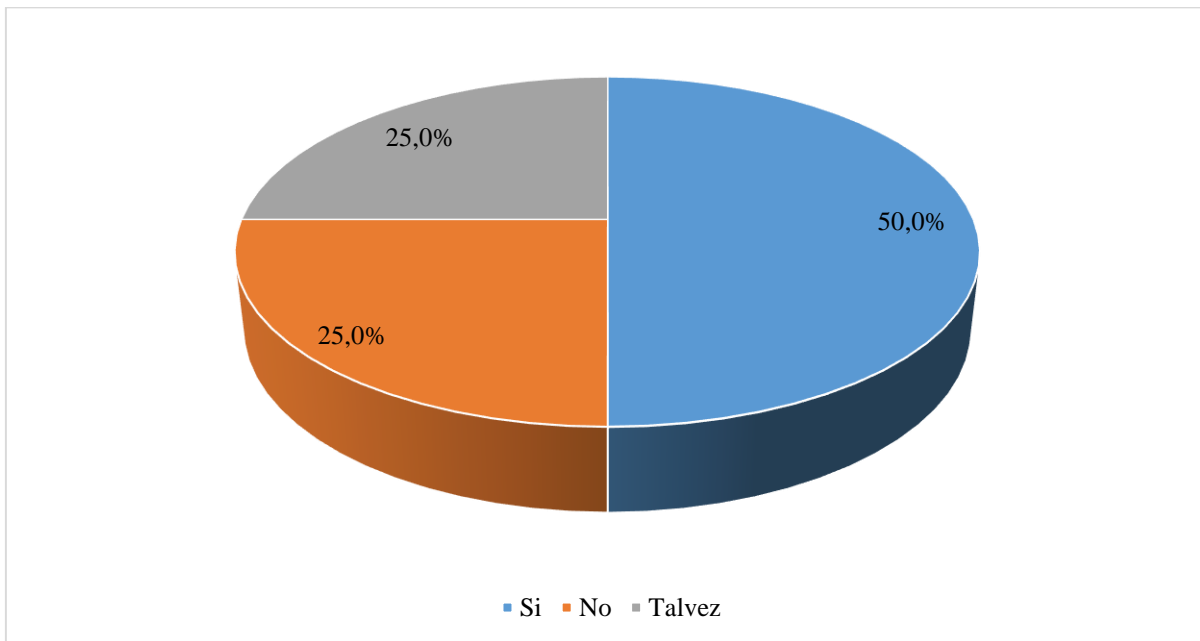
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa

Análisis e Interpretación: Mediante la encuesta realizada se evidenció que el 75.0% de las secretarías encuestadas menciona que, si consideran la comunicación es fundamental entre secretaria y usuario, mientras que el 25.0% de las encuestadas manifiestan que tal vez sea primordial una buena comunicación entre los usuarios y las secretarías que prestan sus labores en dicha institución educativa.

¿Considera usted que la comunicación es la base fundamental entre secretarias?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	50.0%
No	2	25.0%
Tal vez	2	25.0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa



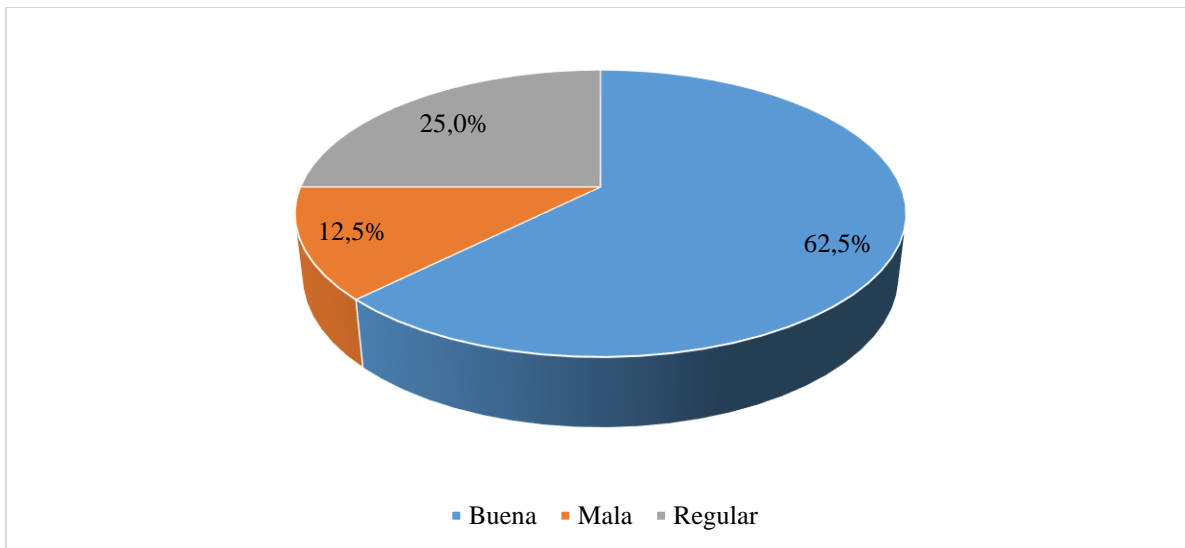
Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa

Análisis e Interpretación: En la encuesta que se realizó a las secretarias se pudo constatar que alrededor del 50.0% si consideran que la comunicación es base fundamental entre secretarias, mientras que el 25.0% mencionan que no creen que se primordial este método entre las profesionales, y el 25.0% creen que talvez pueda ser lo esencial para mejorar la relación interpersonal entre las secretarias.

¿Según la labor de sus compañeras dentro del área de secretariado como califica su desempeño laboral?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	5	62.5%
Mala	1	12.5%
Regular	2	25.0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisca



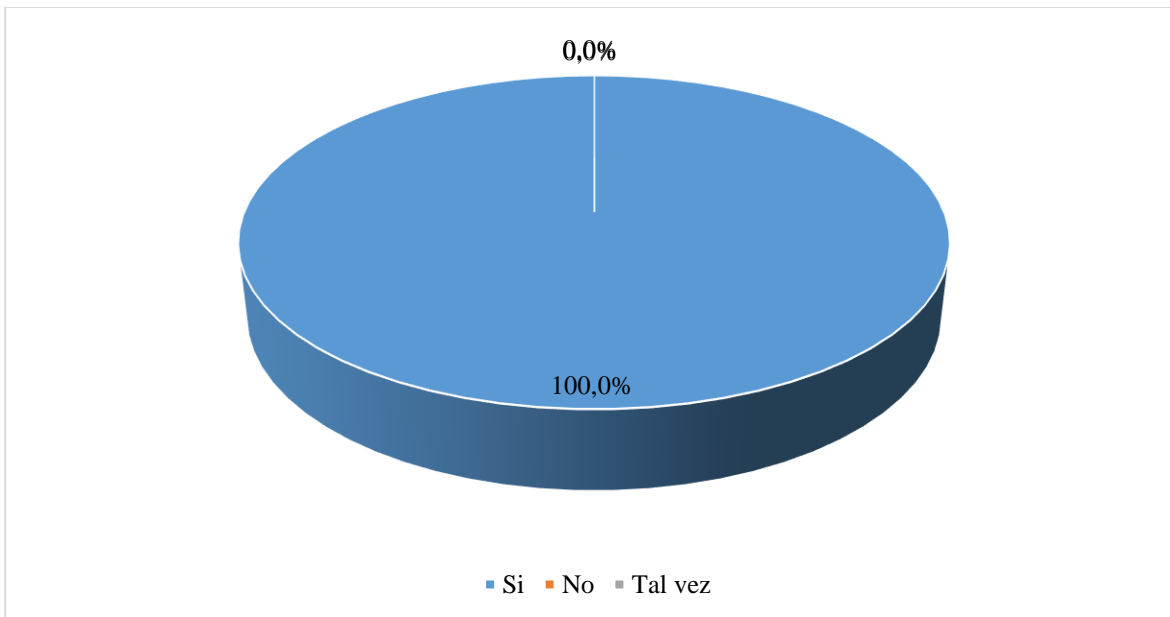
Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisca

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada a las secretarías se pudo constatar que alrededor del 62.5% indican que el desempeño laboral de las demás compañeras es bueno, mientras que el 25.0% han mencionado que es regular y por último, el 12.5% han manifestado que el desempeño dentro del área laboral es mala.

¿Considera que el profesional de secretariado debe manejar su aptitud y sus relaciones interpersonales de la mejor manera, para lograr un desempeño favorable hacia la institución?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	8	100%
Mala	0	0.0%
Regular	0	0.0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa



Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa

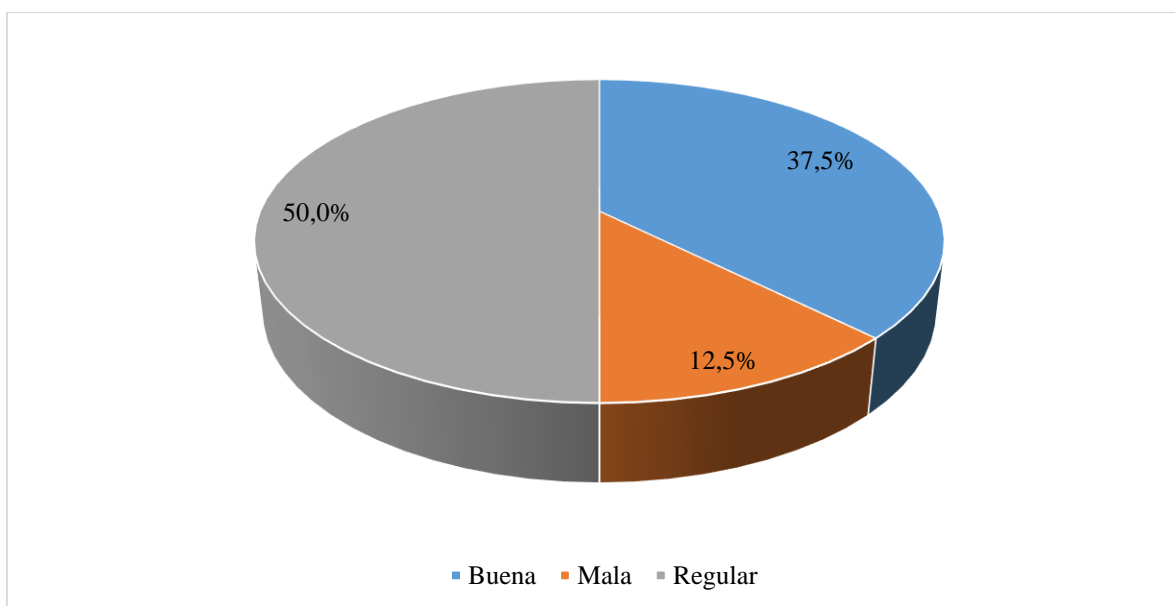
Análisis e Interpretación: Mediante la encuesta se consultó sobre si el manejo de la aptitudes y relaciones interpersonales de la mejor manera para lograr un gran desempeño laboral dentro de la institución, donde el 100% de las secretarias encuestadas han manifestado que, si es posible que deban mejorar la aptitud.

¿Cómo cataloga su aptitud frente a los usuarios de la institución educativa?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	3	37.5%
Mala	1	12.5%
Regular	4	50.0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

Autora: Moyano Limones Nally Narcisa



Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

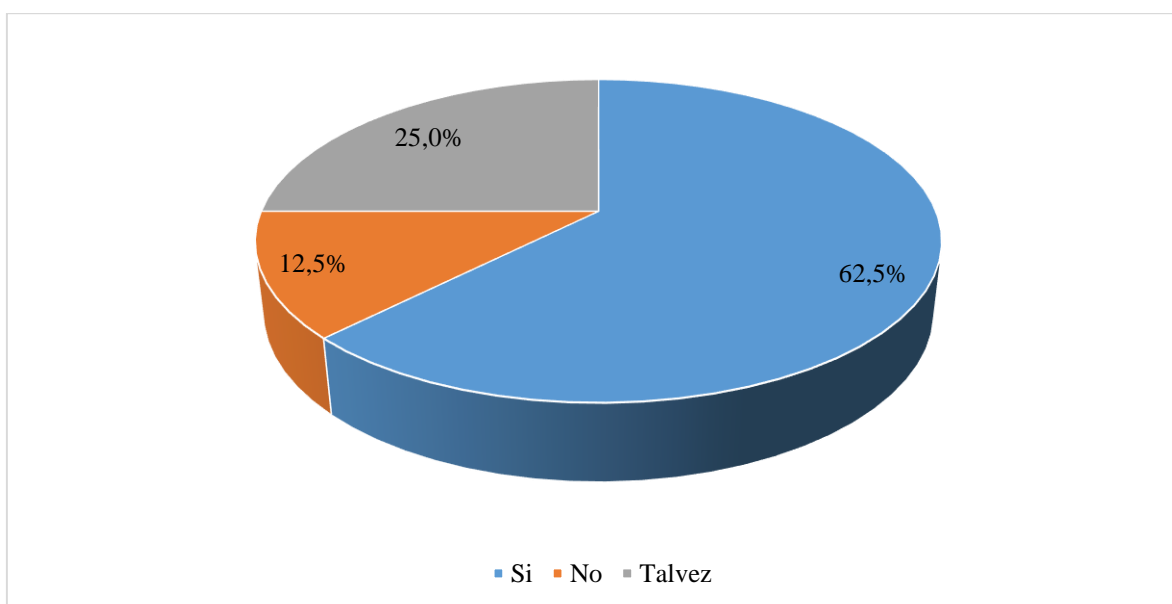
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada a las secretarías de dicha institución básica se puede analizar que el 50.0% de las encuestadas indican que su aptitud frente a los usuarios es regular, lo cual nos permite analizar que es un factor problemático, mientras que el 12.5% menciona que es mala, y el 37.5% han mencionado que su aptitud frente a otros es buena.

¿Cree usted que las aptitudes de las secretarias se destacarían más si se ejerce una mejor comunicación?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	62.5%
No	1	12.5%
Tal vez	2	25.0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa



Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre
Autora: Moyano Limones Nally Narcisa

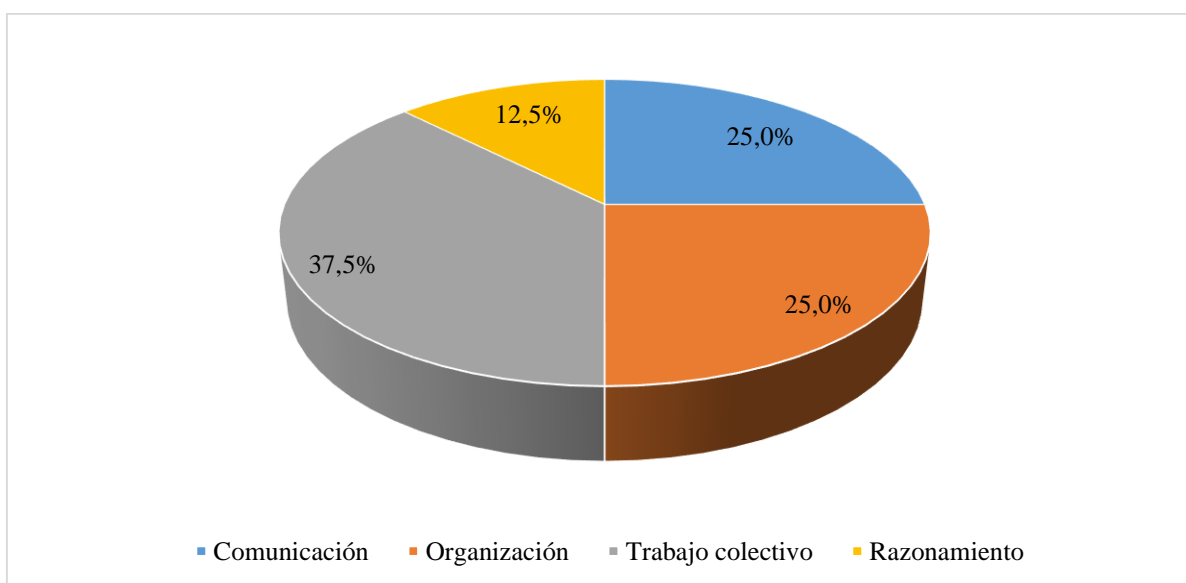
Análisis e Interpretación: En el análisis realizado sobre la encuesta aplicada, consta que el 62.5% indican que si destacaría más la aptitud se poseen una mejor comunicación, mientras que el 25.0% manifiesta que tal vez sea conveniente y positivo tener una mejora comunicación para desarrollar la aptitud y, por último, el 12.5% indican que no.

¿De las aptitudes en el área de secretariado, cuál es la que más se destaca?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación	2	25.0%
Organización	2	25.0%
Trabajo colectivo	3	37.5%
Razonamiento	1	12.5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

Autora: Moyano Limones Nally Narcisa



Fuente: Unidad Educativa 11 de octubre

Autora: Moyano Limones Nally Narcisa

Análisis e Interpretación: Mediante la encuesta realizada a las secretarías, se puede constatar que el 37.5% de las encuestadas indican que el trabajo colectivo es el que más se destaca en base a las aptitudes, mientras que, el 25.0% indica que es la organización, el 25.0% menciona que es la comunicación, y por último análisis con el 12.5% el razonamiento es la aptitud que menos se da entre los días de labores.

7. SOLUCIONES PLANTEADAS

En base a la recopilación de datos que se analizaron en referencia a la encuesta que se aplicó a las secretarias, en el cual se identificaron varios factores que inciden en el problema general del estudio de caso, de esta manera se ha planteado como solución que la aptitud de varias profesionales del área de secretariado debe mejorar para la labor que realizan y en principal para la atención de los usuarios de la unidad educativa.

Otras de las soluciones planteadas es incentivar a las secretarias a poseer una buena comunicación entre profesionales, lo cual va fortalecer la relación interpersonal entre las secretarias y disminuir el riesgo de problemas dentro del contexto laboral, de esta manera se debe recalcar que tener un buen ambiente laboral favorece para el desarrollo de las actividades que deben realizar en base a su profesión.

8. CONCLUSIONES

En referencia a la encuesta analizada, el desarrollo del estudio de caso y el objetivo general planteado en base a la aptitud de las secretarias y poseer una buena comunicación, se han obtenido las siguientes conclusiones;

- Se ha podido analizar la aptitud de las secretarias para el mejoramiento de la comunicación de relaciones interpersonales en el área de secretaria de la unidad educativa 11 de octubre, el cual se obtuvo como resultado que se presenta ciertas falencias y deficiencias en base a la aptitud de cada secretaria.
- Se ha logrado identificar que varias secretarias de la unidad educativa no poseen una buena comprensión a los usuarios y que no poseen una buena comunicación dentro del área de labores donde no existe una correcta relación interpersonal entre las secretarias.
- En base al análisis realizado se logró constatar sobre las aptitudes en el área de secretariado, la que más se destaca en el área de secretariado es el trabajo colectivo, ordenación y comunicación que son importantes para fortalecer la relación entre las secretarias, además, se les incentiva a las profesionales del secretariado a realizar capacitaciones anualmente para actualizar el conocimiento sobre el uso de la tecnología y entre otros aspectos modernos.
- Como conclusión final, se pudo constatar que las secretarias no reciben capacitaciones lo que inciden mucho en la mala atención a los usuarios, por lo cual inciden en gran manera a que la institución educativa tenga un mal manejo en el sistema de atención.

9. RECOMENDACIONES

En base al desarrollo de las conclusiones se ha logrado determinar las siguientes recomendaciones;

- La aptitud que muestran las secretarias de la unidad educativa 11 de octubre del cantón Urdaneta debe ser más agradable, profesional, demostrando un agrado hacia el usuario que se acerca al área de secretariado de esta manera mejorará su aptitud ante otras personas e incluso dentro del sitio laboral.
- En base a las secretarias que laboran en dicha institución se ha logrado evidenciar que existe un alto porcentaje que no realizan capacitaciones, por lo cual se recomienda que realicen por lo menos 1 vez al año, con el objetivo de ampliar y actualizar los conocimientos de acuerdo al manejo de tecnología y atención al usuario.
- Se recomienda a las secretarias que deben tener una buena comunicación, la cual ayudará a tener una mejor relación interpersonal, aplicando buenos modales y valores se mejorará el ambiente laboral.
- Se sugiere a los altos directivos de la institución que deben realizar horas recreativas con las secretarias de la unidad educativa con el fin de mejorar la relación interpersonal y laboral, de esta manera se incentivará al trabajo colectivo, coordinativo y poseer una buena comunicación al momento de realizar sus labores correspondientes.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Aguaded, J. (2014). Educación en valores y medios de comunicación. *Revista de educación en medios de comunicación*, 9(5), 64-169. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <https://www.revistacomunicar.com/pdf/comunicar9.pdf>
- Bravo, G., Jurado, M., & Sánchez, L. (2018). La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Conrado Scielo*, 14(63), 14-46. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300075
- Cerezo, P. (2016). Las comunicaciones interpersonales como factor de aprendizaje. *Revista de educación a distancia RED*(25), 1-36. Recuperado el 11 de 03 de 2022, de <https://revistas.um.es/red/article/view/125321>
- Domínguez, E. (2013). La comunicación interpersonal, elemento fundamental para crear relaciones efectivas. *Revista de tecnologías digitales*, 17(1), 1-17. Recuperado el 15 de 03 de 2022, de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/642>
- Flores, E., García, M., & Calsina, L. (2016). Las habiliades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes. *Revista de la Investigación en comunicación y desarrollo*, 7(2), 5-14. Recuperado el 17 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449849320001.pdf>
- Guerrero, A. (2016). El enfoque de las competencias profesionales de las aptitudes. *Revista Complutense de Educación*, 10(1), 335-361. Recuperado el 11 de 03 de 2022, de <Downloads/18144-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18220-1-10-20110602.PDF>
- Kissan, D., & Castro, E. (2014). Comunicación Interpersonal. *Revista de Ciencias Sociales de Convergencia*, 11(36), 277-301. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/105/10503611.pdf>
- Laborda, X. (2015). Tipos de comunicación interpersonal; redes y comunicación interpersonal. *Revista de anales de documentación*, 8, 1-36. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1511>

- León, E., & Pérez, M. (2019). Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral. *UNEMI*, 1(2), 1-40. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Loor, S., & Cedeño, M. (2014). Mejorar la comunicación en el área de secretaría. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 7(2), 1-36. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- López, L., Cibanal, J., & Noreña, A. (2010). Reflexiones sobre la comunicación interpersonal. *Revista Española de Comunicación*, 1(2), 98-112. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de <Downloads/3411-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3949-1-10-20161117.pdf>
- Montes, F. (2016). Relaciones interpersonales en el trabajo. *Revista de Visión Industrial*, 6(3), 1-43. Recuperado el 15 de 03 de 2022, de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo#:~:text=De%20acuerdo%20con%20lo%20anterior,a%20mejorar%20el%20clima%20laboral.&text=Las%20relaciones%20interpersonales%2C%20tambi%C3%A9n%20llamadas,los%20>
- Órdoñez, R., & Sánchez, M. (2016). El perfil profesional de las secretarias en las instituciones de educación. *Revista de la Universidad Técnica de Manabí*, 6(2), 12-54. Recuperado el 14 de 03 de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>
- Pinargote, K., & Alarcón, B. (2016). Autoestima y personalidad del profesional en secretariado ejecutivo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 9(2), 1-43. Recuperado el 15 de 03 de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/11/autoestima-personalidad-profesional.html>

- Pizarro, P. (2018). Tipos de aptitudes; altas capacidades y talento. *Revista de Investigación educativa de la REDIECH*, 9(17), 1-26. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000200053
- Rodas, E. (2017). La comunicación efectiva y el trabajo en equipo. *Revista de la Universidad Rafael Landívar*(4), 9-87. Recuperado el 14 de 03 de 2022, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Ronquillo, J., & Martínez, R. (2020). Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza. *Revista electrónica de investigación educativa*, 22, 1-54. Recuperado el 14 de 03 de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412020000100109
- Ruíz, F. (2020). Las aptitudes profesionales más valoradas. *Revista Gestión Digital*, 7(2), 1-19. Recuperado el 14 de 03 de 2022, de <https://www.revistagestion.ec/cifras/las-aptitudes-profesionales-mas-valoradas>
- Salguero, N., & Santamaría, G. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial. *Revista Didáctica y Educación*, 9(4), 1-36. Recuperado el 14 de 03 de 2022, de <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/791>
- Walker, M. (2017). ¿Qué son las aptitudes? Principios pedagógicas de praxis en la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*(15), 85-107. Recuperado el 14 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4761/476147383004.pdf>

11. ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta

ENCUESTA REALIZADA AL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DE LA UNIDAD EDUCATIVA 11 DE OCTIBRE DEL CANTÓN URDANETA

- 1. ¿Cree usted que la secretaria necesita tener constantes capacitaciones para poder ejercer su trabajo?**
 - Si
 - No
 - Nunca
 - Omite opinión

- 2. ¿Considera usted que la comunicación es la base fundamental entre secretaria-usuario?**
 - Si
 - No
 - Talvez

- 3. ¿Considera usted que la comunicación es la base fundamental entre secretarias?**
 - Si
 - No
 - Talvez

- 4. ¿Según la labor de sus compañeras dentro del área de secretariado como califica su desempeño laboral?**
 - Buena
 - Mala
 - Regular

5. **¿Considera que el profesional de secretariado debe manejar su aptitud y sus relaciones interpersonales de la mejor manera, para lograr un desempeño favorable hacia la institución?**
- Si
 - No
 - Talvez
6. **¿Cómo cataloga su aptitud frente a los usuarios de la institución educativa?**
- Bueno
 - Mala
 - Regular
7. **¿Cree usted que las aptitudes de las secretarias se destacarían más si se ejerce una mejor comunicación?**
- Si
 - No
 - Talvez
8. **¿De las aptitudes en el área de secretariado, cuál es la que más se destaca?**
- Comunicación
 - Organización
 - Trabajo colectivo
 - Razonamiento

Anexo 2. Oficio de solicitud de permiso de investigación



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo, marzo 8, 2022

MSC. Sofia Guerrero Bravo
RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA 11 DE OCTUBRE
Justino Landívar y Gilberto Vaca
Catarama.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señora **MOYANO LIMONES NALLY NARCISA**, con cédula de identidad # 1205751900, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de secretaría con el tema: **"APTITUD DE LAS SECRETARIAS PARA LA BUENA COMUNICACIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AREA DE SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA 11 DE OCTUBRE"**.

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

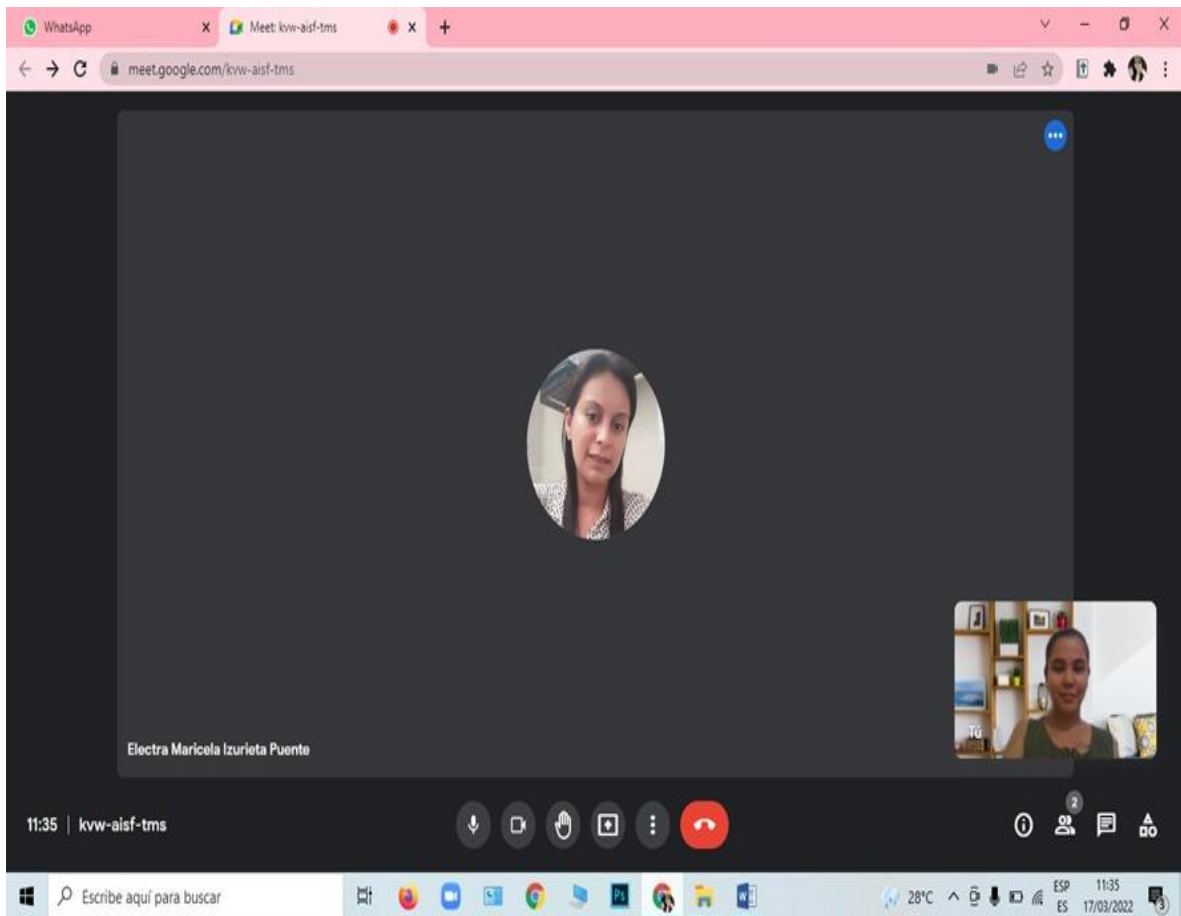
De Usted (es), muy atentamente;

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



Anexo 3. Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor)

<https://meet.google.com/kvw-aisf-tms>



Anexo 4. Evidencias fotográficas aplicando encuesta

