



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:

**COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
TRABAJO EN EQUIPO DE LAS SECRETARIAS EN EL
DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DEL G.A.D.M DE
PUEBLOVIEJO.**

AUTORA:

SANTILLÁN VALVERDE ANABELA YAMILET

TUTOR:

MSC. ARANA CADENA RICARDO MELECIO

BABAHOYO – ECUADOR

2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la comunicación efectiva y su incidencia en el trabajo en equipo de las secretarías del Departamento de Secretaría General de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pueblo Viejo. Teniendo en claro que la comunicación es un pilar importante dentro de cualquier empresa influyendo principalmente en los equipos de trabajo, debido a que estos necesitan llevar de manera efectiva los procesos, gestiones y actividades que se realizan en un departamento para poder cumplir con los alineamientos y políticas creadas para el correcto funcionamiento tanto estructural como organizacional de la empresa, de tal forma que utilicen canales de información formal y técnicas de comunicación, para que así, el trabajo en equipo logre conseguir los objetivos propuestos permitiéndoles que se desarrollen de la mejor manera. Para recaudar información que nos permita conocer con exactitud acerca del tema de estudio se tomó como muestra la población contactada que fue de ocho personas, las cuales colaboraron en la encuesta para la recopilación de datos y consolidación del estudio. De los resultados obtenidos se pudo determinar diferentes problemáticas que se están presentando dentro del departamento de Secretaria General que afecta en el cumplimiento y desarrollo de las diferentes funciones que se ejecutan en dentro del mismo, como el caso de la comunicación que no fluía con claridad, lo que, en muchos casos, dificultaba la comprensión en la asignación de actividades por parte del jefe inmediato. También se pudo observar que, en referencia a las secretarías, ellas no eran consideradas en los procesos de toma de decisiones del departamento, lo que afectaba la continuación de la rotación del personal de trabajo. Por todo lo expuesto se plantea varias situaciones en forma general para lograr el mejoramiento del rol de los colaboradores.

Palabras Claves: Comunicación efectiva, trabajo en equipo, secretaria, actividades, canales de información, colaboradores.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to analyze effective communication and its impact on the teamwork of the secretaries of the Department of the General Secretariat of the Municipal Autonomous Decentralized Government of Puebloviejo. Bearing in mind that communication is an important pillar within any company, mainly influencing work teams, because they need to effectively carry out the processes, procedures and activities carried out in a department in order to comply with the alignments and policies created for the correct structural and organizational functioning of the company, in such a way that they use formal information channels and communication techniques, so that teamwork achieves the proposed objectives, allowing them to develop in the best way. To collect information that allows us to know exactly about the subject of study, the contacted population was taken as a sample, which was eight people, who collaborated in the survey for data collection and consolidation of the study. From the results obtained, it was possible to determine different problems that are occurring within the General Secretary department that affects the fulfillment and development of the different functions that are executed within it, such as the case of communication that did not flow with clarity, which, in many cases, made it difficult for the immediate boss to understand the assignment of activities. It was also possible to observe that, in reference to the secretaries, they were not considered in the decision-making processes of the department, which affected the continuation of the rotation of the work staff. For all the above, several situations are proposed in a general way to achieve the improvement of the role of the collaborators.

Keywords: Effective communication, teamwork, secretary, activities, information channels, collaborators.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INTRODUCCIÓN	5
DESARROLLO	7
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVO GENERAL	8
SUSTENTO TEÓRICO	8
Comunicación efectiva	8
Elementos del proceso de la comunicación.	8
Tipos de comunicación	9
Importancia de la comunicación en las empresas	9
Fundamentos de la comunicación	10
Cómo lograr una comunicación efectiva.....	11
Trabajo en equipo	11
Tipos de equipo de trabajo	12
Ventajas del trabajo en equipo	12
Habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo	13
La secretaria.....	14
Importancia de las secretarias	14
Características de las secretarias	15
Funciones de una secretaria	16
TÉCNICAS APLICADA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	18
RESULTADOS OBTENIDOS	19
Situaciones detectadas.....	22
Soluciones planteadas	23
CONCLUSIONES	25
RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
ANEXOS	28

INTRODUCCIÓN.

El presente estudio de caso se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pueblo Viejo de la provincia de Los Ríos que se encuentra ubicado en las calles Fermín Chávez y Miguel Suárez Seminario. Es una institución sin fines de lucro que pertenece al sector público no financiero del Estado, siendo un contribuyente obligado a llevar contabilidad. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pueblo Viejo cuenta con el número de RUC: 1260006340001, el cual, es regulado por el Código Orgánico de Organización Territorial y por la Constitución de la República del Ecuador. Este trabajo de investigación está direccionado en el análisis de la comunicación efectiva y su incidencia en el trabajo en equipo de las secretarías en el departamento de Secretaría General de esta institución.

El caso está relacionado con la línea de investigación “Procesos Secretariales” y con las sub líneas de investigación “Comunicación dentro de las empresas, Barreras de la Comunicación y el papel de secretaria en la empresa”. Su correspondencia se evidencia en el análisis de dos temas importantes como son: la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de las secretarías, identificando las diferentes problemáticas que se presentan dentro del departamento de Secretaría General del G.A.D.M. de Pueblo Viejo.

El objetivo de este estudio de caso tiene como finalidad dar a conocer las diferentes gestiones que se desempeñan en el área de Secretaría General, explicando los problemas que se suscitan por la falta de comunicación y compromiso al trabajar en equipo en el momento que se ejercen las distintas funciones dentro del departamento, como es: el manejo de información confidencial, organización de documentación, recepción de documentos, etc. Los beneficiarios de este trabajo son el personal del Departamento de Secretaría General del G.A.D.M. de Pueblo Viejo y el estudiante.

La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo investigativo incluye los métodos descriptivo y analítico, a través de ellos se obtuvo información precisa y necesaria para identificar las falencias que se presentan y, a su vez, indagar los diferentes puntos de vistas que ayudaron para el desenvolvimiento de este estudio. También se utilizó el método inductivo, mismo que facilitó recopilar datos para poder alcanzar las respectivas conclusiones basadas en hechos reales que posteriormente fueron investigados, siendo de gran aporte para el desarrollo de este caso. La técnica de investigación utilizada en este trabajo hace referencia a una encuesta dirigida al personal

que labora en el departamento de Secretaría General del G.A.D.M. de Pueblo Viejo, con la cual se obtuvo información relevante relacionada con el tema de estudio.

Con toda la información obtenida se pudo concluir que la Secretaría cumple un rol importante como institución u organización, gracias a los conocimientos y capacidades con los que cuenta una secretaria en las distintas actividades referentes a la dirección, control y planificación; facilitando que los procesos administrativos sean ejecutados con mucha eficiencia y eficacia, ayudando a los demás colaboradores a optimizar las gestiones y el proceso de toma de decisiones.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

Dentro de las instituciones es de gran importancia la relación existente entre los jefes y subordinados, siendo también un tema de estudio el trabajo en equipo caracterizado por estar conformado por un grupo de personas que cuentan con habilidades y destrezas los cuales realizan el trabajo en conjunto para alcanzar un solo propósito, esto permite que las empresas logren una mayor productividad y eviten errores en el desarrollo de las funciones dentro de un departamento. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo tiene una estrecha relación puesto que persiguen las metas propuestas por una entidad, por este motivo se debe tener en cuenta que una buena comunicación es parte esencial para el desenvolvimiento de los equipos de trabajo.

El trabajo investigativo tiene como importancia dar a conocer los diferentes procedimientos que se ejecutan dentro de la comunicación efectiva siendo de gran ayuda para las gestiones secretariales, permitiendo la comprensión y mejor desenvolvimiento de las actividades realizadas por las secretarias del departamento de Secretaría General del G.A.D.M. de Pueblo Viejo especialmente cuando estas actividades requieren de trabajo en equipo. Por esta razón hoy en día todas las organizaciones han implementado utilizar la comunicación efectiva como una herramienta para dar a conocer sus metas u objetivos a cumplir, de la misma forma, con la finalidad de mantener relaciones laborales solidas entre el personal que labora dentro de la institución fomentando la productividad y crecimiento organizacional.

Los beneficiarios directos de este estudio es el personal que labora dentro del departamento de Secretaría General ya que mediante esta investigación podrán obtener conocimientos sobre los procesos de una buena comunicación efectiva con respecto al trabajo en equipo con el fin de mejorar en su área de trabajo. Mientras que el beneficiario indirecto es el estudiante porque obtendrá conocimientos que serán esenciales en el desarrollo de su etapa a futuro como profesional.

Esta investigación es factible porque se encontró información suficiente para el desarrollo de la misma, ya que se obtuvo acceso a las diferentes herramientas tecnológicas como es el internet, libros, revistas, etc., donde también se utilizó recursos materiales que no representaron un costo económico elevado. De la misma forma se obtuvo información

gracias a la colaboración del personal que labora dentro de la institución, por tal motivo se puede decir que la ejecución del proyecto fue exitoso.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la comunicación efectiva y su incidencia en el trabajo en equipo de las secretarías en el departamento de Secretaría General del G.A.D.M. de Pueblo Viejo.

SUSTENTO TEÓRICO

Comunicación efectiva

Según (Jimenez, 2016), la comunicación es el proceso por el cual se puede intercambiar o transferir información, ideas, pensamientos con otros individuos teniendo como finalidad ser recibida y a su vez comprendida; permitiendo que sea más efectiva y de gran importancia para las empresas y organizaciones porque les ayuda a transmitir mensajes de forma fácil y eficaz, fortaleciendo el desarrollo competitivo y contribuyendo en la buena imagen que presente ante los usuarios, sean estos internos o externos.

Elementos del proceso de la comunicación.

Para (Palacios, 2019), existen diferentes elementos que sirven para el proceso de comunicación, entre ellos están los siguientes:

Emisor: es el encargado de poner en marcha el proceso de comunicación, el que toma la iniciativa, el que redacta y envía el mensaje con el objetivo de dar a conocer sobre un hecho o situación y puede hacerlo mediante la comunicación oral o escrita. Aquí también intervienen elementos como el receptor y el canal.

Receptor: es la persona encargada de recibir el mensaje y de interpretarlo siendo el responsable de que exista una comunicación óptima y que el mensaje que se transmite tenga sentido y a su vez sea descifrado.

Mensaje: hace referencia a la información que se transmite entre el emisor y el receptor. El mensaje, a través del código, se codifica y se envía por medio del canal teniendo como objetivo comunicar.

Código: se refiere al sistema que utiliza para presentar el mensaje compuesto por conjunto de señales, símbolos, lenguajes que son útiles para poder transmitir el mensaje y son de fácil comprensión para las personas que forman parte de la comunicación.

Canal: es el medio por el cual se transmite la información del emisor al receptor siendo fundamental dentro del proceso de comunicación.

Tipos de comunicación

(Rodríguez, 2018) clasifica a los tipos de comunicación de la siguiente manera:

Comunicación verbal: es aquella donde se utilizan las palabras, y el mensaje que se transmite se expresa utilizando la comunicación oral o escrita, asociándose especialmente al habla fundamental para transmitir información de ideas o pensamientos, donde intervienen diversos factores como la cultura, experiencia o familia. Este tipo de comunicación dentro de un ambiente laboral se producen de forma formal e informal para indicar la forma en que debe realizarse una actividad, una reunión, presentación de un proyecto, etc.

Comunicación no verbal: es la forma utilizada para transmitir mensajes o señales de manera no verbal, como es el caso de las expresiones faciales, lenguaje corporal, contacto visual, gestos, posturas, usos de señales sociales; permitiendo que el mensaje sea de fácil entendimiento para el receptor. A esta comunicación, a lo largo del tiempo, se le dio gran importancia por el motivo de que el ser humano se comunica por medio de movimientos o gestos. La principal característica de la comunicación no verbal, es ser omnipresente y multifuncional.

Comunicación escrita: es el medio de interacción que utiliza la palabra escrita o textual permitiendo la transmisión de un mensaje sin la necesidad que el emisor y receptor se encuentren o coincidan en mismo tiempo y lugar. El mensaje se redacta de forma física utilizando la escritura. Este tipo de comunicación es un elemento esencial para las empresas porque le ofrece ciertas ventajas por ser permanente, puede ser consultada con anticipación y puede redactar diferentes ideas con claridad, ya sea de forma manual legible o por computadora.

Importancia de la comunicación en las empresas

La comunicación es esencial para todo tipo de empresa porque les permite un mejor funcionamiento y desarrollo sin importar a la actividad que se dediquen. Es necesario saber que el buen manejo de la información dentro de una empresa ayuda en el progreso de su gestión, aplicando diferentes herramientas de comunicación que permitan ser útiles al momento de intercambiar mensajes dentro y fuera de los departamentos. Para

ello es indispensable incluir a los trabajadores que conozcan lo importante que es la comunicación dentro de la empresa. (Pérez, 2016)

En ciertas ocasiones en una empresa se generan diversas problemáticas dentro del ambiente laboral debido a que existe un exceso de información que retrasa los procesos y funciones que se llevan a cabo dentro de la misma, por este motivo se debe evitar los malos entendidos y lograr reforzar las relaciones laborales de los trabajadores ya que permitirá un mejor desarrollo de la organización, puesto que el buen uso de la información representa una forma coordinada de realizar las labores, permitiendo alcanzar los objetivos. Por eso, se deben implementar políticas de comunicación y procesos de interacción entre jefe y colaboradores para que no existan conflictos entre ellos y se logre asumir con total responsabilidad esta relación.

Los beneficios de llevar una correcta comunicación dentro de las empresas son los siguientes: mayor rentabilidad y productividad, esto permite que el trabajo se ejerza sin errores, en un ambiente laboral saludable. Porque las órdenes e instrucciones son detalladas de forma concretas; así, los trabajadores son informados de las condiciones relevantes de la empresa y hace que se sientan motivados e involucrados en el cumplimiento de los objetivos. Indudablemente, este hecho permite que la empresa elimine ciertos aspectos negativos y genere un excelente clima laboral.

Fundamentos de la comunicación

Para ejecutar un plan de comunicación se debe contar con los principios fundamentales, uno de ellos es que el mensaje debe estar en concordancia con el objetivo estratégico de la iniciativa de cambio, seguido. Los datos deben ser reales y confiables, de ninguna forma se debe esconder las noticias negativas para no demostrar impresiones erróneas. Y, por último, la comunicación se debe llevar de manera proactiva, es decir que se tiene que planificar con anticipación. De igual manera los anuncios se deben transmitir por los diferentes canales de comunicación, esto permite que la información sea entendida y escuchada implementando todos los elementos. De esta forma, el mensaje aumenta las probabilidades de que sea recibido e interpretado. A su vez se debe realizar la respectiva retroalimentación, útil para alcanzar el objetivo empresarial. (De la Cruz & Macías, 2018)

El activo más valioso para el funcionamiento de la empresa lo constituyen los trabajadores. Cuando el ambiente de trabajo es óptimo las relaciones laborales y personales se desarrollan en un ámbito positivo. Crean círculos de amistad entre grupos de trabajos donde suelen reunirse fuera de la empresa con el propósito de ejercer actividades de recreación, integrando hasta los familiares. Es por esto que la comunicación entre grupos fortalece las relaciones y crea actividades de convivencia que ayudan a fomentar un clima laboral favorable y una mayor productividad, siendo uno de los aspectos más preocupantes para las empresas en la actualidad. Por este motivo se debe brindar tiempo y espacio a los trabajadores para que puedan compartir y tener la oportunidad de relacionarse con los demás, con la finalidad de evitar malos entendidos o rumores que dañen la comunicación.

Cómo lograr una comunicación efectiva

(Maldonado, 2017) explica que la comunicación efectiva es importante para que existan excelentes relaciones laborales, ya que evita conflictos y permite mejorar las diferentes funciones dentro de la institución. Por este motivo, para que exista la efectividad en la comunicación es importante implementar un ambiente adecuado, que sea incapaz de ocasionar distracciones en el receptor haciendo que el mensaje sea claro y conciso, manejando un mismo lenguaje de fácil entendimiento para el emisor y el receptor. De esta manera, la comunicación se convierte en un proceso integrador que facilita la integración entre los trabajadores de la empresa y procura un mejor desempeño, indispensable para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Si se realiza bien el trabajo no es necesario tener que esforzarse para comunicarlo. En muchas ocasiones las empresas tienen la idea de que si los trabajadores son productivos para ellos es suficientes y no se preocupan en recopilar información o distintos puntos de vistas para que el trabajador pueda ser más productivo o para reconocer los buenos resultados que realizaron. Una empresa sin comunicación no tendría un correcto funcionamiento puesto que todo el tiempo se necesita la comunicación para informar, ya que los trabajadores reciben a diario información, noticias relevantes o normas que les permite ejercer con mayor exactitud sus tareas.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la unión de distintas personas que unen esfuerzos para alcanzar un mismo propósito haciendo que cada miembro tenga la responsabilidad de aportar con sus destrezas y habilidades en las diferentes áreas en que se las necesite. Surge de la necesidad de mejorar relaciones laborales, rendimiento, productividad y actitudes de un grupo de trabajo, utilizando sus conocimientos y habilidades con la finalidad de conseguir un solo fin, fomentando la lealtad y seguridad en casa uno de los individuos manteniendo relaciones positivas dentro del grupo. (Ramos, 2016)

Tipos de equipo de trabajo

(Sánchez, 2017) clasifica a los equipos de trabajo de la siguiente manera:

Equipos fundamentales: están conformados por la parte gerencial y subordinados donde unen esfuerzos para mejorar las distintas funciones laborales a diversos problemas que se suscitan dentro de la empresa.

Equipos para resolver problemas: Cada individuo se encarga de compartir ideas o dar sugerencias para agilizar los procesos donde los trabajadores y jefes comparten tareas y se reúnen para dialogar asuntos de calidad, detectar problemas y encontrar soluciones participando de esta forma en el proceso de toma de decisiones.

Equipos auto administrativos: este tipo también se lo conoce como autogestión y en la mayoría de las empresas se utiliza por que el grupo de colaboradores puede trabajar sin la necesidad de ser supervisados por el gerente, haciéndose cargo de todas las funciones que se manejan dentro de cada departamento. De esta forma ellos definen sus propias responsabilidades y evalúan su propio desempeño.

Equipos interfuncionales: cada integrante de grupo tiene el mismo nivel jerárquico, pero trabajan en diferentes áreas departamentales. Cuando se necesita de un trabajo en equipo ellos se reúnen y laboran en conjunto, intercambian ideas e información, coordinan las tareas y resuelven problemas. Pero este tipo de equipo es un poco complicado de controlar debido a las diferentes personalidades, pero al pesar del tiempo se logrará que se familiaricen entre todos.

Ventajas del trabajo en equipo

En el trabajo en conjunto no solo se trata de unir esfuerzos sino también de lograr alcanzar los mejores resultados beneficiando así a la empresa y a sus colaboradores. Para

ello, se debe dividir de forma equitativa cada una de las actividades de acuerdo a los conocimientos y destrezas del individuo y, sobre todo, que conozcan bien el objetivo que se desea alcanzar.

Para (Ortilla & Valle, 2018) trabajar en equipo ofrece muchos beneficios, por eso las organizaciones empiezan a implementarlos para permitir que los administradores tomen decisiones estratégicas. Gracias a la unión de la fuerza en el trabajo, se consigue una mayor productividad, motivación, compromiso; creando un lazo de las relaciones laborales que permiten mejorar el ambiente laboral; lo que se refleja el proceso de comunicación de forma efectiva. Entre los beneficios están los siguientes:

Suma e intercambio de conocimientos: cada trabajador cuenta con habilidades que le permite intercambiar diferentes ideas y conocimientos al momento de realizar una tarea. Esto permite que el trabajo sea más productivo, se evite errores y se obtenga una mejor visión para solucionar problemas.

Cooperación y colaboración en la tarea: con la ayuda de los colaboradores se obtienen mejores resultados, por eso es importante distribuirse conjuntamente las tareas. Para ello es necesario implementar el proceso comunicativo, con lo cual las ideas o información fluyen y producen un mayor desempeño.

Sinergia para la consecución de objetivos y metas: un buen trabajo en equipo permite lograr mejores resultados, porque el aporte de cada colaborador es significativo. Por ello es importante motivarlos para que puedan explotar todo su potencial y se comprometan a trabajar para cumplir con los objetivos de la empresa.

Habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo

(Orellana, 2016) establece que para trabajar en equipo cada individuo debe poseer diferentes habilidades como:

Liderazgo: se trata de diversas habilidades de un individuo que le permita realizar actividades como líder. El líder es la persona que está a cargo de un grupo de trabajo teniendo la capacidad de motivar a través de grandes discursos que generan cierto grado de confianza.

Comunicación: para poder transmitir información se debe tener en cuenta la situación en la que se encuentran los receptores como por ejemplo conocer sus

expectativas, intereses o necesidades. El rol del emisor es de suma importancia, asume la responsabilidad de elaborar un mensaje claro para que el proceso comunicativo se cumpla.

Coordinación: para alcanzar el objetivo se necesita de trabajo en conjunto y no de forma individual es por esta razón que se debe tomar en cuenta todas las ideas y opiniones de los individuos para que el trabajo se desempeñe en conjunto con la finalidad de aprovechar los conocimientos de cada uno.

Colaboración: se requiere cooperación dentro del equipo de trabajo para alcanzar un solo propósito. Cada trabajador tiene su espacio donde debe realizar sus tareas, aunque de igual forma se le tiene que brindar colaboración para lograr una mayor productividad.

La secretaria

(Torres, 2019) define a la secretaria como una auxiliar administrativa, no solo reciben órdenes, sino que también tienen la capacidad de tomar decisiones. Especialmente se encargan de ejecutar las actividades fundamentales de la oficina dentro de una empresa, sea pública o privada, teniendo una estrecha relación laboral con el directivo, es decir, tiene la función de agendar todos los procesos que sirven para el desarrollo de las tareas que se llevan a cabo en los diferentes departamentos.

Importancia de las secretarias

En la actualidad una secretaria o asistente administrativa juega un papel importante dentro de las empresas puesto que la exigencia en su formación profesional es más rigurosa, ya no es suficiente con sólo atender el teléfono, agendar citas, ordenar documentos y ser simpáticas; una secretaria debe poseer conocimientos en temas de recursos humanos, finanzas, economía y estar pendiente en los asuntos institucionales. (Valencia, 2016)

En la realidad las secretarias se han esforzado para sacar adelante a las empresas y por este motivo, sin ellas no podrían o se les dificultaría lograr el éxito deseado. A pesar de que hace poco tiempo el trabajo de ellas no constituía un rol muy importancia y tenían poca participación en la empresa, todo esto cambio porque demostraron lo valioso que son dentro de su lugar de trabajo. Dentro de los roles que desempeñan están:

- Corrigen los errores de los superiores.
- Coordinan bien las actividades para que no existan imprevistos.
- Elaboran y organizan las agendas de acuerdo con prioridades.

Características de las secretarias

La Secretaría es un departamento de suma importancia dentro de toda organización, por tal motivo, toda secretaria debe poseer ciertas destrezas y habilidades que le permitan desempeñar un excelente trabajo. Toda secretaria requiere conocer cada uno de los factores que intervienen dentro de la organización. Para ello necesita contar con ciertas características que le permitan conocer cuáles serán las funciones que tiene que desarrollar. (León, 2018)

Trabajo en equipo: toda secretaria debe poseer la capacidad de poder trabajar en equipo donde deberá interactuar con los demás colaboradores, establecer excelentes relaciones y adaptarse a los diferentes métodos de comunicación de cada persona.

Compartir objetivos: en este caso la secretaria debe tener claro las metas y objetivos que persigue la empresa y deberá compartirlas con los demás trabajadores.

Facilidad de expresión: la secretaria debe convivir con los diferentes factores que conforman la empresa: empleadas, administradores, clientes, proveedores y, sobre todo, con cualquier persona que necesita obtener información respecto a la organización. Por ello es importante que la secretaria deba tener una buena capacidad de comunicación.

Buenas relaciones: es indispensables que las secretarias de las empresas tengan buenas relaciones humanas con todo el grupo de trabajo porque pueden presentarse ciertos percances dentro del mismo y esto es un poco negativo dado que se atrasan los diferentes procedimientos y procesos de la empresa y provocan que exista un retroceso en el funcionamiento de las actividades.

Facilidad de redacción: una de las funciones que ejercen las secretarias es de llevar los registros escritos de los distintos movimientos de la institución como son las nóminas, actas, plantillas, relaciones de gastos, inventarios, entre otros. Es por esta razón que toda secretaria debe ser ágil y tener dominio para redactar todo tipo de información.

Creatividad y dinámica: toda buena secretaria necesita ser creativa y dinámica, que le guste trabajar bajo presión, ya que en una empresa siempre se presentan diversas

situaciones o imprevistos que deben ser solucionados para que no afecten el desarrollo de las demás funciones de la empresa.

Responsabilidad: en cualquier tipo de trabajo es obligatorio y fundamental la puntualidad. Para que una secretaria ejerza una buena labor con eficacia y eficiencia necesita ser responsable siendo una de sus principales características.

Confiabilidad: las secretarias deben ser confiables porque son quienes manejan información valiosa de la empresa, incluyendo documentos, archivos, registros de datos y decisiones internas.

Activa y dinámica: toda empresa necesita de una secretaria que sea productiva, activa y dinámica, que demuestre el avance y desarrollo de su trabajo, el cual les permite progresar y aspirar a una mejor posición laboral.

Funciones de una secretaria

La secretaria es la encargada de manejar los distintos asuntos confidenciales de la empresa sirviendo como soporte y colaboración para el gerente, con el fin de cumplir con determinación el rol que desempeña dentro de la organización. Debe evitar errores y retrasos. Por este motivo se convierten en la mano derecha de la alta gerencia. Para (Santillán, 2017) las principales funciones que desempeñan una secretaria son:

Gestión de agenda: la secretaria debe tener al día la agenda de su jefe recordándole sus compromisos personales y laborales. Esta agenda serviría como una bitácora operativa y la debe realizar con responsabilidad.

Atención al pública: atender al usuario es una de las principales tareas que ejecutan las secretarias. Atenderá llamadas, llevando un ordenado registro de ellas, recibirá a los usuarios en la oficina, demostrará una imagen corporativa impecable, convirtiéndose en modelo de la cultura organizacional de la empresa.

Gestión de documentos: la secretaria es la que redacta, lee, responde y guarda la mayoría de los documentos, cartas, memorándum, correos, notificaciones de su jefe.

Manejo de información sensible: la secretaria se encarga de recolectar y ordenar la información de forma adecuada y eficiente, es decir, debe llevar un control de la documentación legal de la empresa que, en su momento, pueden ser requerimiento para fines gubernamentales. Esta información debe gestionarse de manera discreta y oportuna.

Organización de la oficina: la secretaria debe llevar el control y manejo de los equipos y mobiliario de la oficina como son los proyectores, archivadores, escritorios, impresoras, muebles, etc., también debe mantener su lugar de trabajo limpio y organizado.

Elaboración de presentaciones: la secretaria es la encargada de elaborar los reportes a manera de resumen a través de presentaciones. Esta información debe ser correcta sin ningún tipo de errores.

Vigilancia administrativa: es de responsabilidad para una secretaria hacer cumplir los procedimientos y políticas de la empresa donde trabaja. También es la que se encarga de llevar un control de los recursos que posee la institución.

Organización de desplazamientos: si el administrador tiene que viajar por motivos laborales, la secretaria es la que se encarga de organizar dicho desplazamiento. Desde la compra de los pasajes, hospedajes y contratación de un conductor personal.

TÉCNICAS APLICADA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Toda investigación se basa en la recolección de información que haga énfasis a los datos importantes sobre el estudio que se está ejecutando. La información deberá recopilarse de forma inmediata para que no pierda oportunidad y completa para que no pierda veracidad, por esta razón, se debe manejar con mucha responsabilidad el uso de las fuentes de información ya que de ello depende que tan oportuna y veraz sea la misma. Para obtener información se aplicaron varios métodos y técnicas que se detallarán a continuación.

Para realizar el estudio de caso se utilizó el método de investigación descriptivo puesto que nos permitió reunir la información necesaria para ejecutar el desarrollo de este trabajo, con la finalidad de encontrar situaciones reales correspondiente al tema investigado que trata sobre dos variables como es la comunicación efectiva y trabajo en equipo en el campo de las secretarías analizando también los diferentes puntos de vistas que nos ofrecieron los distintos autores acerca del tema de investigación.

Método inductivo: nos ayudó a generar posibles soluciones a las diferentes problemáticas que se detectaron a lo largo del desarrollo de este trabajo. Se tuvo como referencia situaciones y estudios antes realizados, lo que permitió observar varios casos similares encontrados y registrar toda la información con la finalidad de sostenerlo a previo análisis para contrastar la hipótesis planteada y luego redactar las conclusiones acordes a los resultados obtenidos.

La técnica de investigación que utilizamos fue una encuesta, direccionada al personal que labora dentro del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pueblo Viejo, con el propósito de conocer las diferentes opiniones que tengan sobre el tema investigado y poder establecer con mayor claridad las situaciones que se están presentando en dicho departamento. Esta encuesta nos permitió obtener información significativa para poder encontrar el rumbo a la investigación.

RESULTADOS OBTENIDOS

Tal como se mencionó anteriormente, el instrumento utilizado para obtener los resultados en el presente estudio de caso fue por medio de una encuesta dirigida a secretarías del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pueblo Viejo, quienes estuvieron predispuestos a contestar cada una de las preguntas con total sinceridad y responsabilidad, siendo evidenciadas en la tabulación de los datos. Se implementó 8 preguntas con la finalidad de poder detectar las problemáticas que se están dando dentro de este departamento, del cual se tomaron como muestra a 8 encuestados. De las 8 preguntas realizadas a los encuestados se han considerado 3 como las más importantes las cuales representan la base fundamental para este trabajo de investigación. A continuación, se detallarán con sus respectivos análisis:

Pregunta N°3. ¿Considera usted que existe una buena comunicación entre el jefe y las secretarías al momento de designar las actividades?

Tabla 3. Comunicación en la designación de actividades.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	44%
No	5	56%
TOTAL	8	100%

Gráfico 3. Comunicación en la designación de actividades.



Análisis de datos

De acuerdo con los datos recopilados en esta pregunta representado en el gráfico N°3, el 63% de los encuestados respondieron que “No” existe una buena comunicación entre el jefe y las secretarías al momento de designar las actividades, por otro lado, el 37% respondió que “Si” existe una buena comunicación entre el jefe y las secretarías en la designación de actividades. De lo observado en esta pregunta se puede interpretar que la generalidad declara que no existe una buena comunicación para la realización de las actividades asignadas, lo que impide que los procesos de las actividades de las secretarías no desarrollen de manera eficiente.

Pregunta N°5 ¿Cree usted que las secretarías son tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones dentro del departamento?

Tabla 5. Secretarías en el proceso de toma de decisiones.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	11%
No	4	56%
A veces	3	33%
Total	8	100%

Gráfico 5. Secretarías en el proceso de toma de decisiones.



Análisis de datos

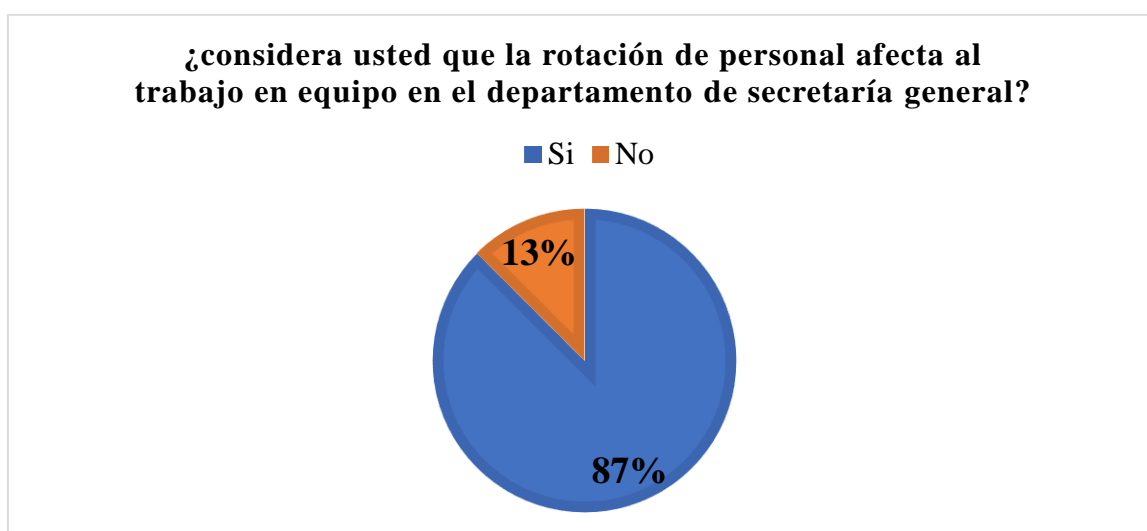
De los resultados obtenidos de la pregunta N°5, el 56% de los encuestados respondieron que “No” son tomadas en cuenta las secretarías para el proceso de toma de decisiones dentro del departamento, mientras que el 33% respondió que “A veces” son tomadas las secretarías en cuenta en el proceso de toma de decisiones dentro del departamento y el 11% restante que “Si” son tomadas en cuenta las secretarías en el proceso de toma de decisiones. En base a las distintas opiniones podemos decir que en su mayoría indican que las secretarías no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones, es decir, que aquellas ideas y conocimientos no se están siendo explotados para una mejor comunicación laboral.

Pregunta N°8 ¿Considera usted que la rotación de personal afecta al trabajo en equipo en el departamento de Secretaría General?

Tabla 8. Rotación en el trabajo en equipo.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	7	87%
No	1	13%
TOTAL	8	100%

Gráfico 8. Rotación en el trabajo en equipo.



Análisis de datos

En base a los resultados receptados en la encuesta, demostrado en el gráfico N°8, que el 87% considera que “Si” afecta la rotación de personal en el trabajo en equipo en el departamento de secretaría general, por otra parte, el 13% de los encuestados respondieron que “No” afecta la rotación de personal en el trabajo en equipo en el departamento. Por ello se puede interpretar que la generalidad está de acuerdo en que la rotación afecta a el trabajo en equipo, lo indica que no es favorable que se realice este tipo de cambios para el departamento, ya que se pueden producir situaciones no deseadas para el desenvolvimiento de las funciones.

Situaciones detectadas

Mediante el análisis de los datos recopilados a través de la encuesta, se pudo obtener información relevante relacionada con las dos variables de estudio las cuales son comunicación efectiva y trabajo en equipo. Se pudo detectar los factores que dan lugar a los diversos problemas que representan un riesgo para el Departamento de Secretaría General del G.A.D.M de Pueblo Viejo si es que no se toman las respectivas correcciones a tiempo. A continuación, se detallan los principales problemas que se lograron identificar:

El departamento de Secretaría General es uno de los más importantes dentro del GADM de Pueblo Viejo. En él se gestionan las diferentes funciones de las demás áreas departamentales. Uno de los problemas identificados en el departamento se da cuando el jefe asigna las diferentes tareas a realizar al grupo de trabajo. En ocasiones las secretarias no logran entender con claridad el trabajo que deben ejecutar ya que la comunicación utilizada no es la adecuada y no hace el uso de la retroalimentación, lo que provoca incertidumbre entre ellas, porque no tiene ideas claras de como desempeñar dichas actividades. Esto provoca que las tareas no sean realizadas en la forma requerida ni entregadas en los plazos establecidos; lo que provoca retrasos en los diferentes procesos administrativos del G.A.D.M. Es obvio que esto obliga al jefe a tomar medidas rigurosas como el de imponer sanciones a todo el grupo de trabajo. De esta manera habrá inconformidades entre ambas partes y el ambiente laboral se deteriorará.

Otras de las situaciones detectadas dentro del departamento de la Secretaría General es que las secretarias no participan en el proceso de toma de decisiones y solo se dedican a recibir órdenes y realizar tareas dispuestas por el jefe, creándose así un ambiente

de conformismo, desmotivación y bajo rendimiento. ¿Consecuencias? No se logra explotar los conocimientos y habilidades a nivel personal dentro del equipo de trabajo. Se soslaya deliberadamente lo importante que son las secretarias como portadoras de ideas y opiniones para un mejor desempeño y funcionamiento del departamento.

Dentro del G.A.D.M. de Puebloviejo, constantemente se realiza la rotación de personal, lo que termina afectando al Departamento de Secretaría General y a la misma Institución. El problema radica en que muchos de estos trabajadores no cuentan con los conocimientos para ejercer las funciones como secretaria ya que conocen poco acerca de las gestiones y procesos que se ejecutan dentro de este departamento debido a que no es su rama de estudio o profesión. Esto se refleja al momento de trabajar en equipo, no habrá entre ellas un correcto flujo en la comunicación lo que provocará inconvenientes al momento de realizar las distintas tareas: retrasos, incorrecto manejo de la información, deficiencia en la productividad, entre otros.

Soluciones planteadas

A través de la técnica de recolección de datos se realizó una encuesta dirigida a las secretarias del departamento de Secretaría General de la institución, sumado al desarrollo del análisis de las dos variables de estudio, se logró identificar la situación actual del GADM de Puebloviejo. Indudablemente esto permitirá plantear mejorar el funcionamiento interno de esta institución. Entre las soluciones más factibles se consideran:

Brindar capacitaciones trimestrales a los miembros del departamento de Secretaría General sobre la importancia que tiene una buena comunicación dentro de un equipo de trabajo para un mejor desempeño en el desarrollo de las actividades. Esto permitirá que exista una buena relación entre el jefe y la secretaria y que se logre obtener un mejor flujo de la información. Así, las instrucciones impartidas por parte del jefe sobre las distintas tareas a realizar serán recibidas de manera clara y precisa.

Crear un plan de integración que permita a las secretarias poder participar en el proceso de toma de decisiones, donde puedan aportar criterios e ideas innovadoras en las diferentes temáticas o situaciones que se presenten dentro del departamento. De esta forma, las secretarias se sentirán motivadas y parte del equipo de trabajo, esto ayudará a mejorar su desempeño y poder ejecutar sus funciones con mayor eficiencia y eficacia, lo que redundará, sin duda alguna, en beneficio de la propia institución.

Y, por último, otra de las soluciones sería implementar programas de inducción para que el trabajador pueda conocer el departamento donde va a laborar, es decir, logre familiarizarse con el equipo de trabajo y además tener claro cuáles serán las funciones que va a desempeñar. Así, obtendrá conocimientos previos sobre el rol, gestiones y procesos que desempeña una secretaria, sin importar que no sea su rama de estudio o profesión. De este modo, se adaptará con mayor facilidad al trabajo que va a desarrollar dentro del departamento de Secretaría General y tributará mayor eficacia en su labor.

CONCLUSIONES

Mediante el análisis realizado en la presente investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidenció que existe una deficiente comunicación que afecta el desenvolvimiento del trabajo en equipo dentro el Departamento de Secretaría General del GADM de Puebloviejo, donde el manejo del flujo de la información no es el adecuado, lo que se refleja en la ejecución de las distintas funciones que realizan las secretarias. Esto ha provocado que el ambiente laboral se deteriore y que afecte de forma directa el rendimiento de sus colaboradores y de la institución en general.

- También se pudo concluir que dentro del Departamento de Secretaría General del GADM de Puebloviejo, entienden y conocen lo que es la comunicación efectiva, sin embargo, no siempre es puesta en práctica en las diferentes funciones y gestiones que se realizan en el departamento, esto incide en el trabajo en equipo, ocasionando que se produzcan atrasos y ciertos errores en las actividades desarrolladas por las secretarias y, de esta forma, no se obtienen los resultados deseados.

- La comunicación efectiva tiene relación con el trabajo en equipo y son fundamentales para conseguir los diferentes objetivos y metas de una organización, de este modo, se demuestra que el intercambio adecuado de información es parte esencial para el correcto desenvolvimiento de los equipos de trabajo y poder entender que, a través de esta actividad, se alcanzará el éxito en las tareas y se tributará en beneficio de la institución.

RECOMENDACIONES

A continuación, se recomienda lo siguiente:

- Fortalecer la comunicación efectiva en el Departamento de Secretaría General, así como en la toda institución, para que la información que se maneje tenga fluidez. Para esto, debe programarse capacitaciones constantes en beneficio del personal de la Secretaría. Indudablemente esto permitirá que se desenvuelvan de mejor forma en sus funciones y que fluya de la mejor manera una comunicación asertiva y colaborativa.

- Incentivar el trabajo en equipo, a través de un plan estratégico de mejoramiento para que los empleados se sientan motivados a realizar las actividades en conjunto. Con seguridad, esto aportará a la buena imagen de la institución.

- Se recomienda el buen uso de los canales de información para que exista una correcta comunicación y transmisión de información entre colaboradores. Las instituciones deben tener en cuenta la importancia de la comunicación efectiva en su entorno y el aporte que esto le traería para sus empleados en el trabajo en equipo y para el logro de sus propios objetivos, metas, misión o visión como institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- De la Cruz, J., & Macías, R. (2018). Relaciones Públicas y Comunicación Empresarial. España: UA. Ediciones.
- Jimenez, A. F. (2016). Comunicación Interna y Gestión del Cambio. México: Pearson Education .
- León, G. (2018). El Entorno Laboral de las Secretarias. Caracas, Venezuela: Global Ediciones S.A.
- Maldonado, F. (2017). Gestión de la Comunicación en Organizaciones Públicas y no lucrativas. Barcelona, España: UOC Editorial.
- Orellana, A. (2016). Manual Comunicación efectiva y Trabajo en Equipo. Madrid, España: Ediciones Akal.
- Ortilla, E., & Valle, M. (2018). Valores Laborales y Trabajo en Equipo. México: McGraw Hill.
- Palacios, L. (2019). Comunicación Efectiva en las Organizaciones . México : McGraw Hill.
- Pérez, A. (2016). Comunicación Efectiva: La Importancia de la Comunicación en las empresas. Bogotá : Edeco Ltda.
- Ramos, V. (2016). Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral. México: Praxi.
- Rodriguez, L. (2018). Fundamentos de la Comunicación . España: Narcea S.A.
- Sánchez, O. (2017). Recursos de Talento Humano: Clases de Trabajo en equipo. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Santillán, R. (2017). Fundamentos Esenciales del Secretariado en las Organizaciones. México: Pearson Education.
- Torres, A. (2019). Manual para una Secretaria Ejecutiva. Perú: Colmena Editores.
- Valencia, R. (2016). Habilidades de Gestión para las Secretarias. Buenos Aires, Argentina: Editorial Periférica.

ANEXOS



ANEXO 1. FORMATO DE LA ENCUESTA

Pregunta N°1. ¿Considera usted que dentro del departamento de Secretaría General del G.A.D.M. de Pueblo Viejo existe una correcta comunicación efectiva?

- Si
- No
- A veces

Pregunta N°2. ¿Cree que la comunicación efectiva es importante para hacer más efectivo el trabajo en equipo?

- No es importante
- Algo importante
- Muy importante

Pregunta N°3. ¿Considera usted que existe una buena comunicación entre el jefe y las secretarias al momento de designar las actividades?

- Si
- No

Pregunta N°4. ¿Conoce usted que es la comunicación efectiva?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

Pregunta N°5. ¿Cree usted que las secretarias son tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones dentro del departamento?

- Si
- No
- A veces



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Pregunta N°6. ¿Conoce usted los medios que utiliza el departamento para transmitir información?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

Pregunta N°7. ¿Cree que es de beneficio para el departamento de Secretaría General que los colaboradores trabajen en equipo para obtener mejores resultados?

- Si
- No

Pregunta N°8. ¿Considera usted que la rotación de personal afecta al trabajo en equipo en el departamento de Secretaría General?

- Si
- No

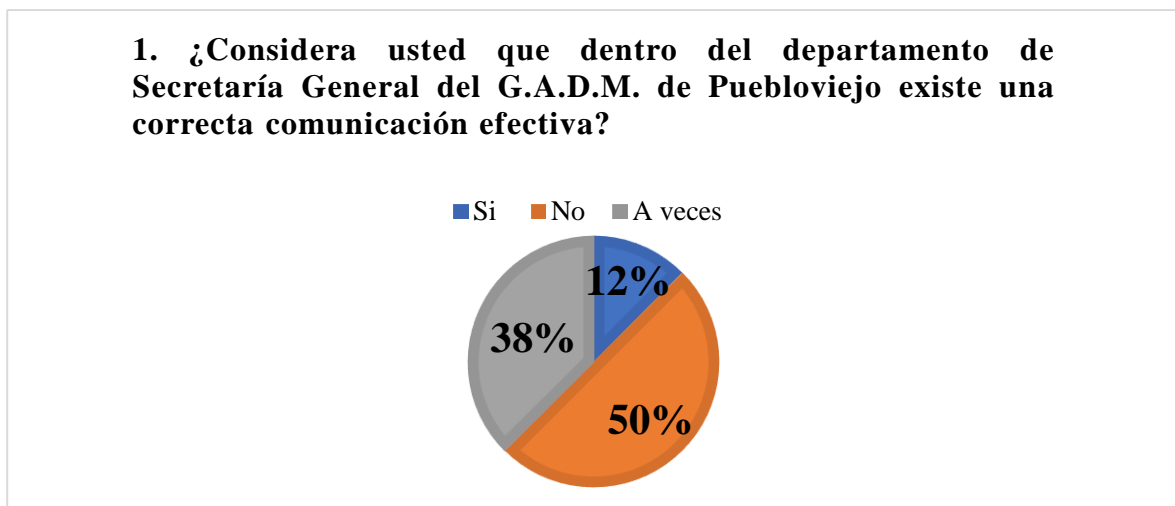
ANEXO 2. TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LOS BENEFICIARIOS.

Pregunta N°1. ¿Considera usted que dentro del departamento de Secretaría General del G.A.D.M. de Pueblo Viejo existe una correcta comunicación efectiva?

Tabla 1. Comunicación Efectiva.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	12%
No	4	50%
A veces	3	38%
Total	8	100%

Gráfico 1. Comunicación efectiva.



Análisis de datos

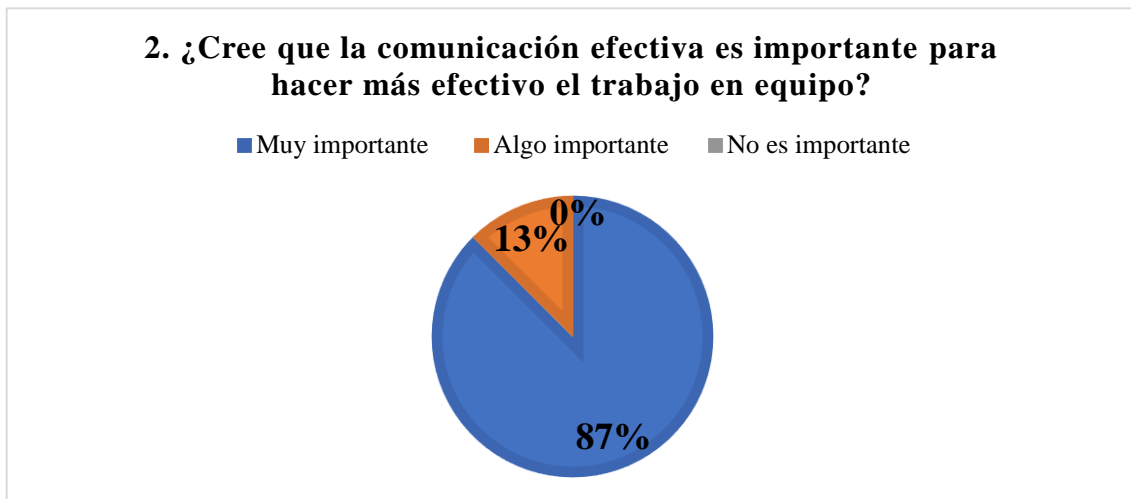
De los resultados de la pregunta N°1 el 50 % de los encuestados del departamento de Secretaría General respondió que “No” existe una correcta comunicación en el área de Secretaría General, por otra parte, el 38% respondió que “a veces” existe una correcta comunicación efectiva y el 12% respondió que “Si” existe una correcta comunicación de forma efectiva. Además, se puede decir que hay distintos puntos a tener en consideración ya que la generalidad indica que, no existe una correcta comunicación efectiva, lo que imposibilita que las actividades que se desarrollan en trabajo fluyan de manera eficiente.

Pregunta N°2. ¿Cree que la comunicación efectiva es importante para hacer más efectivo el trabajo en equipo?

Tabla 2. Comunicación efectiva

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
No es importante	0	0%
Algo importante	1	13%
Muy importante	7	87%
TOTAL	8	100%

Gráfico 2. Comunicación efectiva



Análisis de datos

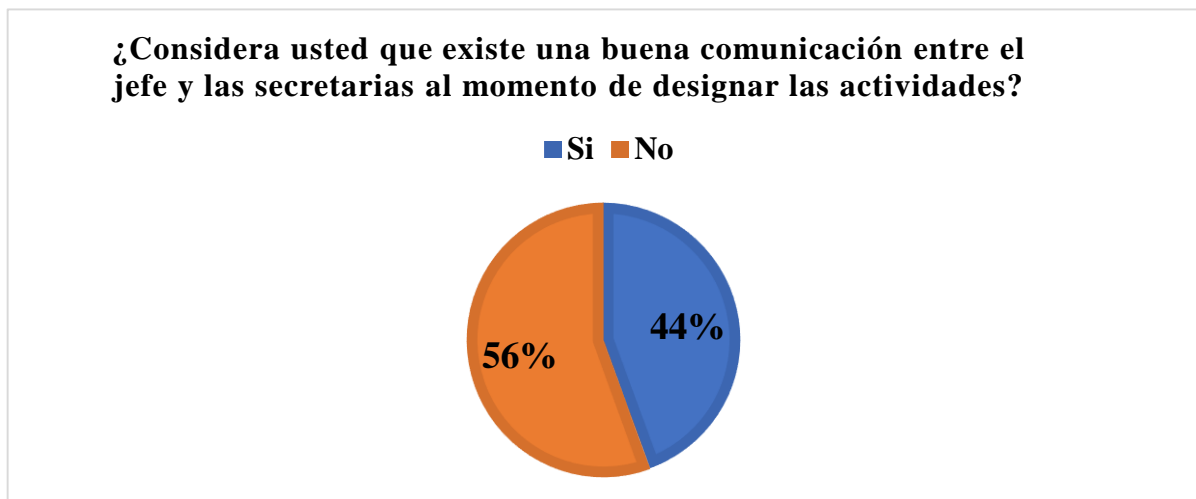
En base a los resultados obtenidos en la encuesta, evidenciando en la pregunta N°4 que el 87% de los encuestados respondió que es “Muy importante” que la comunicación efectiva es importante para hacer más efectivo el trabajo en equipo, por otro lado, el 13% de los encuestados respondió que es “Algo importante” que la comunicación efectiva haga más efectivo el trabajo en equipo. Lo que se puede decir que la generalidad encuestada muestra que es muy importante tener una comunicación efectiva para que así el trabajo en equipo en el departamento sea favorable.

Pregunta N°3. ¿Considera usted que existe una buena comunicación entre el jefe y las secretarias al momento de designar las actividades?

Tabla 3. Comunicación en la designación de actividades.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	44%
No	5	56%
TOTAL	8	100%

Gráfico 3. Comunicación en la designación de actividades.



Análisis de datos

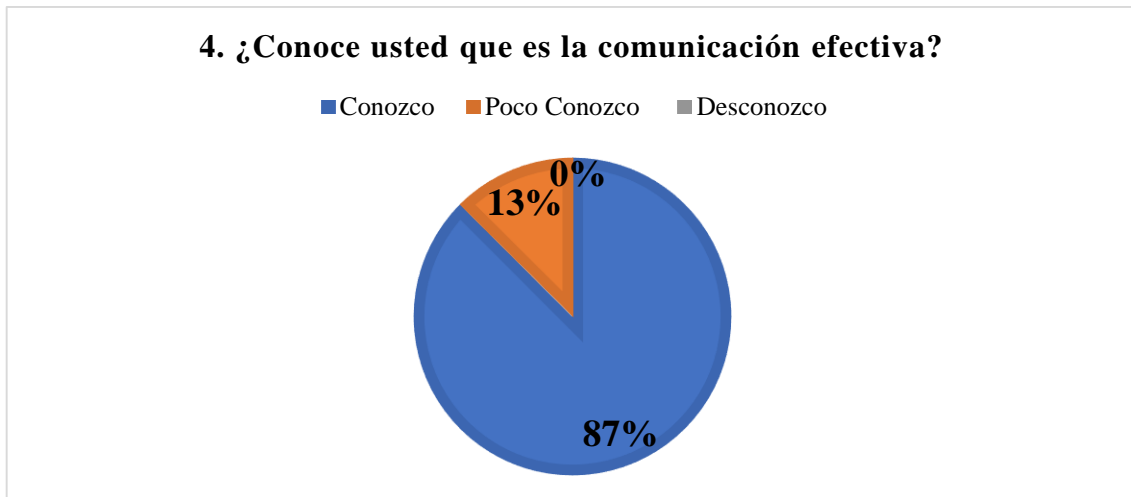
De acuerdo con los datos recopilados en esta pregunta representado en el gráfico N°3, el 56% de los encuestados respondieron que “No” existe una buena comunicación entre el jefe y las secretarias al momento de designar las actividades, por otro lado, el 44% respondió que “Si” existe una buena comunicación entre el jefe y las secretarias en la designación de actividades. De lo observado en esta pregunta se puede interpretar que la generalidad declara que no existe una buena comunicación para la realización de las actividades asignadas, lo que impide que los procesos de las actividades de las secretarias no desarrollen de manera eficiente.

Pregunta N°4. ¿Conoce usted que es la comunicación efectiva?

Tabla 4. Comunicación efectiva

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Conozco	7	87%
Poco conozco	1	13%
Desconozco	0	0%
TOTAL	8	100%

Gráfico 4. Comunicación efectiva



Análisis de datos

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, evidenciando en la pregunta N°4 que el 87% de los encuestados respondió que es conoce que es la comunicación efectiva, por otro lado, el 13% de los encuestados respondió que es poco conocen que la comunicación efectiva. Lo que se puede decir que la generalidad encuestada muestra que conocen o saben que es una comunicación efectiva a lo que nos lleva a tener suspensiones de que podría haber procesos comunicacionales factibles en el lugar de las labores.

Pregunta N°5. ¿Cree usted que las secretarias son tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones dentro del departamento?

Tabla 5. Secretarias en el proceso de toma de decisiones.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	11%
No	4	56%
A veces	3	33%
Total	8	100%

Gráfico 5. Secretarias en el proceso de toma de decisiones.



Análisis de datos

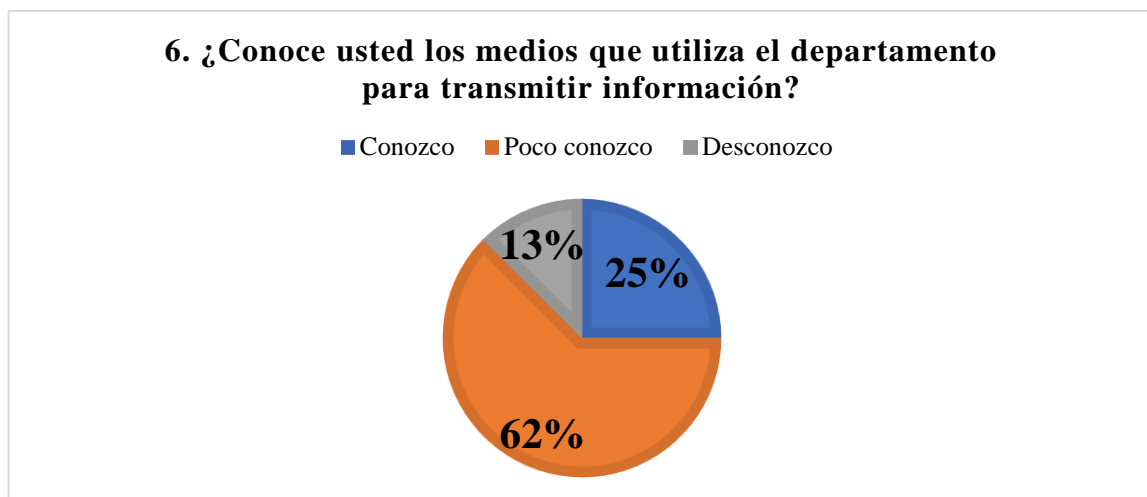
De los resultados obtenidos de la pregunta N°5, el 56% de los encuestados respondieron que “No” son tomadas en cuenta las secretarias para el proceso de toma de decisiones dentro del departamento, mientras que el 33% respondió que “A veces” son tomadas las secretarias en cuenta en el proceso de toma de decisiones dentro del departamento y el 11% restante que “Si” son tomadas en cuenta las secretarias en el proceso de toma de decisiones. En base a las distintas opiniones podemos decir que en su mayoría indican que las secretarias no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones, es decir, que aquellas ideas y conocimientos no se están siendo explotados para una mejor comunicación laboral.

Pregunta N°6. ¿Conoce usted los medios que utiliza el departamento para transmitir información?

Tabla 6. Transmitir información.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Conozco	2	25%
Poco conozco	5	62%
A veces	1	13%
TOTAL	8	100%

Gráfico 6. Transmitir información.



Análisis de datos

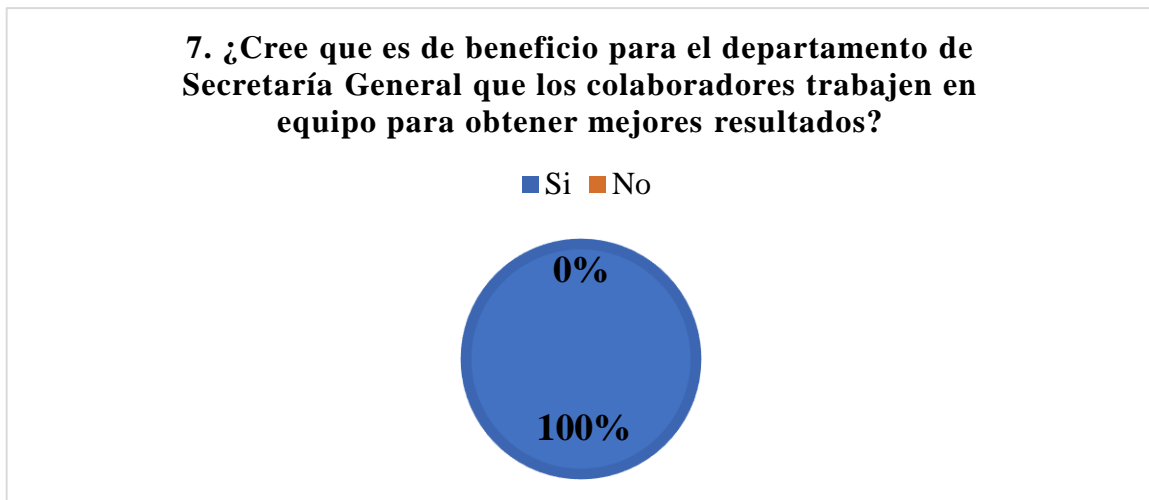
De acuerdo con los resultados de la pregunta N°9 el 62% de los encuestados demuestra que poco conoce de los medios que se utilizan el departamento para transmitir información, mientras que el 25% consideran que conocen de los medios utilizados para transmitir información en el departamento y el 13% declara que desconoce cuáles son estos medios para transmitir información. Es decir que la generalidad de los encuestados indica que poco conocen de aquellos medios de transmisión de información, a lo que se puede interpretar que no se utilizan con frecuencia, a lo que puede llegar a dificultar las tareas que se realicen en el departamento y que no fluya de forma correcta sus actividades.

Pregunta N°7. ¿Cree que es de beneficio para el departamento de Secretaría General que los colaboradores trabajen en equipo para obtener mejores resultados?

Tabla 7. Trabajo en equipo.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Gráfico 7. Trabajo en equipo.



Análisis de datos.

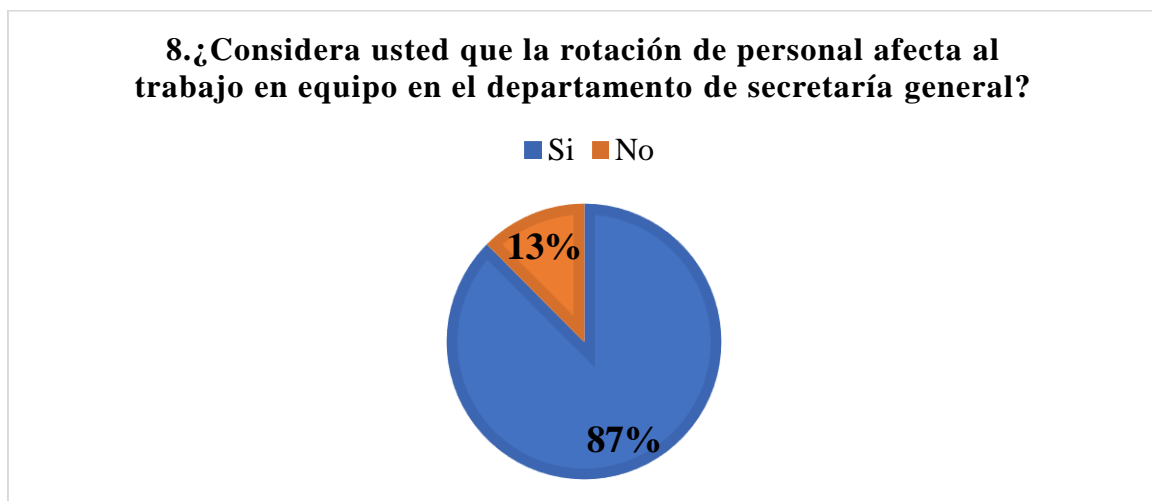
En el gráfico N°7, se evidencia que 100% de los encuestados considera que “Si” es beneficioso para el departamento de Secretaría General que sus colaboradores trabajen en equipo para obtener mejores resultados, dado que esto les va a permitir que las actividades que se realicen en grupo se hagan de forma eficaz y eficiente para lograr el objetivo en común que es de alcanzar excelentes resultados para en beneficio de la institución.

Pregunta N°8. ¿Considera usted que la rotación de personal afecta al trabajo en equipo en el departamento de Secretaría General?

Tabla 8. Rotación en el trabajo en equipo.

CRITERIOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	7	87%
No	1	13%
TOTAL	8	100%

Gráfico 8. Rotación en el trabajo en equipo.



Análisis de datos

En base a los resultados receptados en la encuesta, demostrado en el gráfico N°8, que el 87% considera que “Si” afecta la rotación de personal en el trabajo en equipo en el departamento de secretaría general, por otra parte, el 13% de los encuestados respondieron que “No” afecta la rotación de personal en el trabajo en equipo en el departamento. Por ello se puede interpretar que la generalidad está de acuerdo en que la rotación afecta a el trabajo en equipo, lo indica que no es favorable que se realice este tipo de cambios para el departamento, ya que se pueden producir situaciones no deseadas para el desenvolvimiento de las funciones.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 3. OFICIO DE ASIGNACION DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E– SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA**

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 4. DOCUMENTO DE SOLICITUD DE PERMISO



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 8, 2022

Señor:

Marco González Navarro

ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO.

Fermín Chávez Nro.S/N (Miguel Suarez)

Los Ríos/ Puebloviejo

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **SANTILLAN VALVERDE ANABELA YAMILET**, con cédula de identidad # **1207876440**, estudiante del octavo semestre 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 de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e 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 General con el tema: **"COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LAS SECRETARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DEL G.A.D.M. DE PUEBLOVIEJO"**.

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

De Usted, muy atentamente;

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



ANEXO 5. TUTORÍAS DE LA FASE PRÁCTICA



Foto 2. Inicio de tutoría.

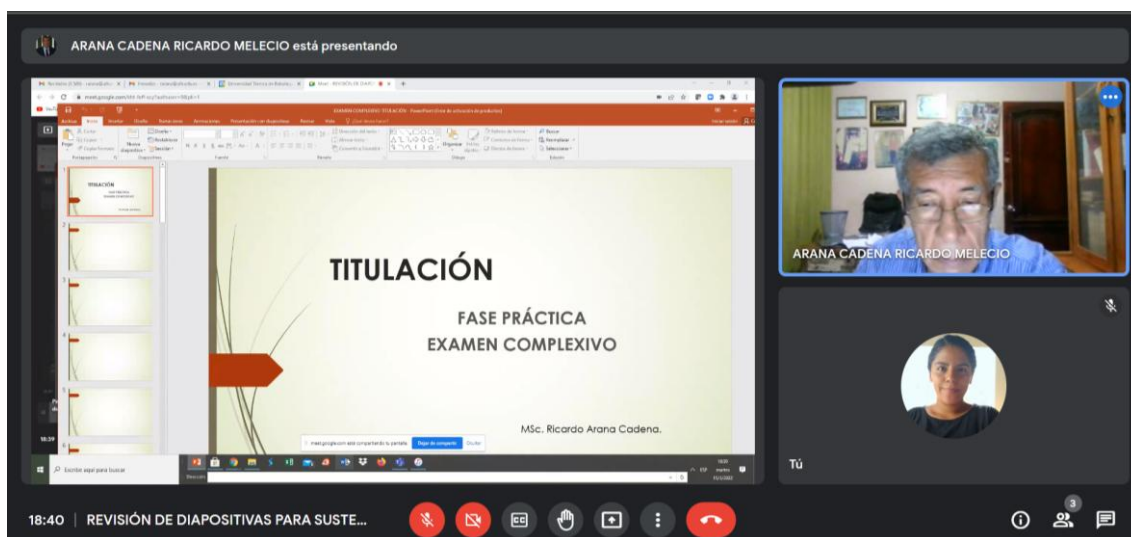


Foto 3. Introducción de fase práctica.

ANEXO 6. EVIDENCIAS FOTOGRAFÍAS DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA.

Foto 1.



Foto 2.



Foto 3.

