



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TEMA:

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN EL MUNDO DE LOS NEGOCIOS

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

AUTORA:

BUENO CUENCA NANCY ROSARIO

MACHALA - EL ORO

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, BUENO CUENCA NANCY ROSARIO, con C.I. 0704347996, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN EL MUNDO DE LOS NEGOCIOS

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.
- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
  - a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
  - b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 18 de noviembre de 2015

---

BUENO CUENCA NANCY ROSARIO  
C.I. 0704347996

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la comunicación es una herramienta importante en el desarrollo de las empresas, con los avances de la tecnología la secretaria facilita la información de manera eficiente mejorando las relaciones interpersonales creando un ambiente comunicativo. Por ello, la competencia comunicativa demuestran sus características individuales tales como: actitudes, habilidades y su creatividad en el desempeño laboral. En este sentido, la capacidad de comunicar dentro de la organización, es de manera directa, persona a persona, conformada por destrezas, conocimientos que enriquece la práctica profesional y conduce al fortalecimiento de la cultura organizacional. (BERMÚDEZ, 2011).

Por esta razón, cuando se comunica de manera efectiva se mejora la comunicación a nivel interno y externo de la institución, y genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas con sus colaboradores, y al no ser aplicados correctamente generan problemas en la comunicación efectiva el mismo que incide en el desempeño profesional de la secretaria creando un ambiente negativo en la empresa.

El objetivo del presente trabajo práctico es: desarrollar estrategias de comunicación por parte del talento secretarial para que tenga un eficiente desenvolvimiento en las funciones, fortaleciendo las relaciones con los miembros de la organización.

Por lo tanto, como propuesta se plantea la realización de talleres de capacitación sobre comunicación efectiva en técnicas de expresión oral y corporal, comunicación interna y externa; además, el uso adecuado de recursos tecnológicos; a través, de esta capacitación ayudarán acrecentar la las destrezas en las actividades secretariales, demostrando su desempeño laboral y profesional.

## DESARROLLO

El presente trabajo práctico es el resultado de dos enfoques la comunicación como medio indispensable en una empresa y el recurso humano que ayudará a que se aplique de manera correcta, las mismas que crean un clima laboral positivo, a través de la comunicación efectiva y desempeño profesional de la secretaria en el mundo de los negocios.

Hoy en día el talento secretarial se encuentra inmerso al mundo de las comunicaciones cibernéticas como: las redes sociales, correos electrónicos, video conferencias, las cuales son utilizadas para entablar comunicaciones empresariales.

Además, la secretaria dentro de la comunicación desarrolla un papel muy importante dando respuesta ajustada para las exigencias del mundo moderno, que se encuentra evolucionando a pasos agigantados; por lo tanto, podemos decir que las tecnologías utilizadas para la información y comunicación son de trascendental importancia en el campo laboral. La competencia tecnológica es un elemento primordial en la secretaria, deben ser competentes en el dominio de códigos específico, sistemas simbólicos que permiten interaccionar con la información a través de la redes de comunicación. Por lo tanto, La competencia se lo demuestra en el campo profesional a través de las labores, conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se necesitan para demostrar de desempeño eficaz en la ocupación productiva. (ARRAS, 2011)

En el mundo empresarial a través de la comunicación busca relacionarse con el público interno y externo, fortaleciendo la gestión de su propia identidad de manera transparente se conviertan en ejes y motores de la responsabilidad social empresarial; por ello, es vital que se tome conciencia de la importancia que tiene una alineación estratégica de la información y las relaciones como parte de las mismas, no sólo se requiere saber el proceso de la comunicación de una manera integral sino crear mecanismos que garanticen el mensaje que deseamos transmitir llegue de una manera correcta, clara precisa al receptor y con la retroalimentación nos aseguramos que el mensaje que se trasmitió fue recibido con éxito.

Las organizaciones tienen una gran responsabilidad como generadores de cultura a través de sus mensajes y acciones buscan el desarrollo a nivel gerencial y empresarial. (CÓRDOBA, 2011)

El manejo de la comunicación, toma de decisiones y el uso intensivos de las TIC, se hace presente en la vida laboral, personal y profesional. Quienes están inmersos en el mundo de los negocios internacionales requiere de mayor información para fin de lograr los objetivos empresarial. El actual perfil de la secretaria en los negocios cuenta con múltiples capacidades, habilidades, conocimientos que van fortaleciendo desde su inicio de su carrera empresarial. Sin embargo, las tic son una de las principales herramientas dentro de la comunicación para otorgar ventajas competitivas dentro de los negocios internacionales.

Con la utilización de los dispositivos informáticos como: netbook, Smartphone, Tablet electrónicas y sistemas operativos móviles, son importante al momento de facilitar información, para que exista una buena comunicación la secretaria debe tener conocimientos actualizados sobre las herramientas que dispone; de esta manera, llegue la información de una forma rápida y eficaz, fortaleciendo la comunicación interna y externa de la organización. (MOLINA, 2012)

La comunicación efectiva es un elemento fundamental para la visión empresarial, porque crea el interés personal e interacción del capital humano. Para que el proceso de comunicación tenga una comprensión del mensaje se debe utilizar medios verbales y no verbales como: palabras, el tono de voz, contacto visual, gestos faciales, que permiten el intercambio de información.

Sin embargo, para lograr una buena comunicación, el mensaje que se desea transmitir debe ser concreto, claro y preciso, que a través de la retroalimentación llegue la información con éxito. Por esta razón, es muy importante la comunicación dentro de la organización, contribuye al desarrollo de una cultura laboral que integra tanto a los directivos y subordinados, que busca la integración de trabajo en equipo, para lograr su efectividad y el desarrollo de una visión participada dentro de la institución. (MORENO, 2015)

Las asistentes de gerencia han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías solucionando conflictos, creatividad a los proyectos y organizar las tareas cotidianas, demostrando su competencia, ser proactivas y ser dueñas de la agenda personal más importantes en el mundo de los negocios, utilizando estrategias que le permiten adecuar la labor secretarial en los retos actuales.

En el campo laboral las asistentes de gerencia demuestra su capacidad para interactuar en su entorno de manera efectiva, con sus conocimientos, habilidades y actitudes a través de la tecnología es capaz de desenvolverse sin dificultad ante cualquier medio; con el propósito, de poder satisfacer sus necesidades y cubrir sus objetivos. Dentro de la organización debe haber una comunicación integradora de esta manera aprovecha los canales de información para que sea eficaz. (TELLO, 2010)

Por esta razón, que al utilizar estrategias de comunicación ayudaran a fortalecer la comunicación efectiva, entre ellas tenemos:

Saber escuchar al receptor

Interpreta, analiza y transfiere el mensaje recibido

Expresión clara, precisa y concisa

Manejar un lenguaje sencillo

Comunicación cara a cara

Al utilizar estas estrategias lograremos la integración e interacción de los miembros de la organización de esta manera contribuye al desarrollo de una cultura laboral que integra a sus directivos, donde se proyecta una imagen positiva para la empresa.

## CONCLUSIONES

A través del trabajo práctico me permite llegar a las siguientes conclusiones:

Las secretarias no tienen conocimientos de las estrategias de comunicación para un mejor procesamiento y sistematización de la información; además, no cuentan con los medios necesarios para su eficiente desenvolvimiento en el mundo de los negocios.

Al no utilizar un lenguaje correcto de comunicación pierde la perspectiva de la información crea inconvenientes entre los miembros de la organización.

List of sources

<b>Document</b>	LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SRETARIA TP COMPLEXIBO 2.docx (D16246689)	<b>Rank</b>	<b>Path/Filename</b>
<b>Submitted</b>	2015-11-17 10:46 (-05:00)		
<b>Submitted by</b>	nancybueno01@hotmail.com		<a href="https://www.clubensayos.com/Tecnolog%C3%ADa/Cap%C3">https://www.clubensayos.com/Tecnolog%C3%ADa/Cap%C3</a>
<b>Receiver</b>	bjimenez.2.utmac@analysis.orkund.com		<a href="#">tesis.pdf</a>
<b>Message</b>	TRABAJO PRÁCTICO Nan cy Bueno <a href="#">Show full message</a>	<b>Alternative sources</b>	
	4% of this approx. 4 pages long document consists of text present in 2 sources.	<b>Sources not used</b>	

0 Warnings Reset Export Share

RESUMEN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN EL MUNDO DE LOS NEGOCIOS El actual trabajo práctico es el resultado de una indagación meticulosa que corresponde al impacto de la comunicación en el mundo de los negocios, para el cual se consultó información de libros, revistas las cuales están acreditadas por la unidad académica para luego analizar la información y realizar el desarrollo de la misma. En la actualidad, la comunicación organizacional es uno de los ejes principales dentro de las empresas, para mejorar su cultura e identidad como acciones que buscan dinamizar e integrar la parte organizativa, por ser la comunicación de vital relevancia en las empresas a nivel mundial como entes importantes para los negocios; por ello, he planteado el tema de mi trabajo práctico, la Comunicación Efectiva y su Impacto en el Desempeño Profesional de la Secretaria en el Mundo de los Negocios. Además, la metodología que se utilizará en el caso práctico es cualitativo, cabe destacar que la información obtenida a través de libros del google académico y revistas científicas son atinentes al tema, los cuales son bases irrefutables, los mismos que sirven para nuestra argumentación que fue realizada con fundamentos y de fuentes fidedignas; estos coadyuvarán a obtener nuevos conocimientos que se los aplicará en las distintas labores secretariales para el crecimiento no solo personal sino también profesional y de la empresa. Palabras claves: Comunicación Efectiva, Desempeño Profesional, Comunicación Empresarial, Tecnologías de Información y Comunicación, Competencia Comunicativa. ABSTRACT EFFECTIVE COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON THE PROFESSIONAL OF THE SECRETARAT PERFORMANCE IN THE BUSINESS WORLD The current practical work is the result of a meticulous inquiry that corresponds to the impact of communication in the business world, for the information come books, magazines which are accredited by the academic unit and analyze the information and make it sought developing it. Currently, organizational communication is one of the main axes within companies to improve their culture and identity as actions intended to stimulate and integrate the organizational part, as the communication of vital importance in global companies as entities for business I have raised the issue of my practical work. effective communication and its