



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

TÍTULO

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA EL BUEN DESEMPEÑO
LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA QUE FAVORECE LA IMAGEN
EMPRESARIAL**

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

AUTORA:

0701093965 – VEGA SIGUENZA ALICIA CIRILA

MACHALA, OCTOBER DE 2015

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, VEGA SIGUENZA ALICIA CIRILA, con C.I. 0701093965, 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 INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA QUE FAVORECE LA IMAGEN EMPRESARIAL

- 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, 17 de noviembre de 2015



VEGA SIGUENZA ALICIA CIRILA
C.I. 0701093965

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador existen diferentes empresas que se preocupan por dar una buena imagen empresarial mediante la aplicación de relaciones humanas para mejorar la comunicación entre su personal administrativo, de servicio, colaboradores y directivos en general.

Cabe destacar, precisamente que una secretaria perfecta no solo es aquella que domina varios idiomas, atiende bien el teléfono o recibe visitas, redactar informes correctamente, generalmente, podríamos decir que es indispensable pero en sí una secretaria debe tener un estilo único que la diferencie de sus compañeros, sencillamente es aquella que tiene buena imagen, confianza, discreción, respeto, sobre todo el uso de una buena comunicación y protocolo es la pieza clave para que exista una confianza extrema con su jefe siendo copartícipe de las fortalezas y debilidades de la empresa.

Actualmente, en la provincia de El Oro ciertas empresas no aplican la tecnología y el dominio de la comunicación mediante la aplicación de las TIC'S lo que no ha dado buenos resultados constatando la poca influencia de la comunicación efectiva para el buen desempeño laboral de la secretaria ejecutiva lo que no favorece la imagen empresarial en el mundo competitivo de los negocios.

Como Objetivo General planteo: Determinar el grado de influencia de la comunicación efectiva para un buen desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva, aplicando un pool secretarial para favorecer la imagen empresarial, el que tiene relación con el problema y el mismo que se debe remediar para argumentar de la mejor forma a las evoluciones que el mundo actual exige.

DESARROLLO

La comunicación efectiva hace referencia a un papel importante que juega en la vida de las personas por lo que así mismo es primordial para el éxito empresarial interno y externo. El que una secretaria participe en las diferentes dependencias de la empresa le permitirá mantener relaciones laborales exitosas; así mismo, conocer y participar de las actividades que se realizan en el cargo que asistan. (Tzab, 2014)

Además, se ha demostrado que la comunicación es el puente importante entre la secretaria y los colaboradores de la empresa por lo que permite dar solución a las desidias y conflictos laborales que se presentan a diario. (Tatiana, 2012);

El generar comunicación efectiva en la empresa daría como resultado una excelente imagen empresarial por lo que es necesario considerar ciertos parámetros que deben aplicarse para favorecer la imagen de la empresa.

No obstante, existen diferentes causas por la que existe una carencia de comunicación tales como: la ausencia de aplicación de recursos humanos, un nivel de cultura medio, pocas relaciones interpersonales, lo que crea un ambiente tenso entre los empleados y debilita la imagen de la empresa; por eso, al tener ausencia comunicación, el ambiente laboral se enfrentaría a complicaciones graves como el bajo rendimiento de los empleados, pérdida de dinero y sobre todo un resentimiento generalizado.

Además, una secretaria ejecutiva debe ser altamente comunicativa y confiable ante sus empleados y directivos, por lo que es necesario distinguir la calidad de educación que trasmite mediante el trabajo en equipo, relaciones laborales exitosas, reunirse con sus

compañeros al menos una vez al mes para intercambiar ideas y sugerencias; de esta forma, las actividades internas mejorarían y el ambiente laboral sería estable y confortable.

El tener una influencia comunicacional efectiva, daría como resultado un mejor desempeño laboral y favorecería la imagen de la empresa, la secretaria se convertiría en líder administrativo y su entorno sería estable física y psicológicamente; por ello, la presente propuesta: “Aplicación de un Pool secretarial que permita mejorar la comunicación y el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva, favoreciendo la imagen empresarial”.

La presente propuesta hace referencia a la importancia que tiene la comunicación eficiente y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva debido a que es primordial que roten en los diferentes departamentos para identificar las competencias y los diferentes servicios colectivos que pueden realizar en comparación a los altos directivos de la empresa. (Pedreño, 2007).

La aplicación de un pool secretarial, permitirá distinguir las fortalezas y debilidades que tienen las secretarías de la empresa para realizar un programa que permita mejorar y al mismo tiempo acrecentar las actividades diarias.

Con el desarrollo de la propuesta se plantea realizar diferentes actividades en la que competirán profesionalmente de forma indiferente; de tal manera, que se pueda calificar sus acciones positivas y corregir las acciones negativas, lo que consiste en:

- Aplicación de lectoescritura
- Redacción de informes técnicos y presentaciones efectivas
- Comunicación organizacional, estilo y redacción
- Comunicación y relaciones interpersonales y laborales
- Comunicación efectiva de nivel avanzada
- Atención telefónica de calidad

CONCLUSIONES

Una vez emitido los resultados, puedo acotar que generalmente en algunas empresas las secretarias no son capacitadas para transmitir una comunicación clara, concreta y sobre todo eficiente hacia sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos

Por otra parte, existen empresas que no realizan la rotación departamental de sus secretarias, por lo que son impuestas a una jornada laboral fija sin opción a prepararse para asumir otros roles importantes, ni ejercer una correcta comunicación que favorezca la imagen empresarial.

Document ALICIA.VEGA.docx (D1.6252792)

Submitted 2015-11-17 20:14 (-05:00)

Submitted by aliciavegam@hotmail.com

Receiver bjimenez.2.utmac@analysis.ukund.com

Message Alicia Vega Show full message

0% of this approx. 3 pages long document consists of text present in 0 sources.

Rank Path/File name

Alternative sources

Sources not used

0 Warnings Reset Export Share

DEDICATORIA Toda tarea, trabajo fundado en la vida, debemos pensar en nuestro Padre Dios, sin el no es posible realizar sino no recibimos su bendición; particularmente, gracias le doy por darme la oportunidad de alcanzar lo que siempre me propuse mi título profesional que hoy se cristaliza con esfuerzo, sacrificio, dedicación, gracias mi Dios bendito. Alicia Vega Siguenza

AGRADECIMIENTO

Agradecida a la Universidad Técnica de Machala por darme la oportunidad de prepararme, realmente sin ella no hubiese sido posible realizarme profesionalmente. De la misma manera, a la Unidad Académica Ciencias Empresariales, especialmente la Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado por su digno intermedio al cuerpo docente que durante los cuatro años de estudio compartí sus sapiencias con dureza y exigencias recordando a mis entrañables maestras Lic. Birmania Jiménez, Lic. Beatriz Peralta y Lic. Johana Pizarro, estimadas maestras gracias por todo este recorrido académico. Alicia Vega Siguenza

RESUMEN INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA QUE FAVORECE LA IMAGEN EMPRESARIAL El presente trabajo pretende principalmente determinar el grado de influencia comunicacional efectiva para un buen desempeño laboral de la Secretaría Ejecutiva y de esta manera favorecer la imagen empresarial, así mismo, se debe hacer conciencia de la importancia en saber comunicar considerando que existen diferentes formas de hacerlo ya sea horizontal, descendente o ascendente, obviamente existiendo una adecuada retroalimentación de la misma, de la forma en la que una secretaria aplicando excelente comunicación dependerá el éxito o fracaso de las relaciones laborales y generar una imagen empresarial impecable ante sus colaboradores y usuarios. La orientación metodológica aplicada en el tema de estudio es exclusivamente cualitativa empleando el nivel exploratorio y explicativo por el

Lic. Birmania Jiménez