



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

PROBLEMA:

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE
ORGANIZACIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA ALCALDÍA DEL CANTÓN
BABAHOYO**

AUTORA:

GLORIA ESTEFANI CARPIO ACOSTA

TUTOR:

LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA, MSc.

BABAHOYO 2021



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



RESUMEN

El trabajo de investigación presentado tiene como objetivo principal identificar la influencia de la comunicación asertiva en el ambiente laboral de las secretarias de la Alcaldía de Babahoyo. Este es un tema de completa relevancia social debido a que actualmente se evidencia la carencia de habilidades comunicativas para expresarse correctamente, es decir, específicamente en el ámbito laboral los profesionales carecen de conocimientos claros sobre cómo utilizar el lenguaje verbal y no verbal para interactuar dentro de su entorno laboral. Lo anterior hace que las relaciones laborales sean poco saludables afectando en gran magnitud el ambiente organizacional. Este proyecto se enfocó en desarrollar, mediante la consulta en fuentes bibliográficas, las temáticas relacionadas con la comunicación asertiva y su impacto en el clima laboral, es decir, es una investigación de tipo descriptiva. Por su parte, también fue preciso utilizar técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario para conocer la problemática presentada en las secretarias de la Alcaldía de Babahoyo, esto permitió recabar los hallazgos más significativos en torno a las situaciones presentadas. Es así como esta investigación ha permitido exponer esta temática para hacer conocer la relevancia de comunicarse de forma correcta utilizando las palabras adecuadas, expresando las ideas de forma honesta y oportuna, utilizando un correcto lenguaje no verbal, respetando y haciendo respetar las opiniones, entre otros factores que en su conjunto permiten alcanzar un ambiente organizacional óptimo.

Palabras clave: comunicación asertiva, ambiente organizacional, habilidades comunicativas.



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



ABSTRACT

The main objective of the research work presented is to identify the influence of assertive communication in the work environment of the secretaries of the Mayor's Office of Babahoyo. This is a subject of complete social relevance because currently there is a lack of communication skills to express themselves correctly, that is, specifically in the workplace, professionals lack clear knowledge about how to use verbal and non-verbal language to interact within your work environment. This makes labor relations unhealthy, greatly affecting the organizational environment. This project focused on developing, by consulting bibliographic sources, the themes related to assertive communication and its impact on the work environment, that is, it is a descriptive research. For its part, it was also necessary to use techniques such as the survey and instruments such as the questionnaire to know the problems presented in the secretaries of the Mayor's Office of Babahoyo, this allowed to collect the most significant findings regarding the situations presented. This is how this research has allowed to expose this issue to make known the relevance of communicating correctly using the right words, expressing ideas honestly and in a timely manner, using correct non-verbal language, respecting and enforcing opinions, among others factors that together allow to achieve an optimal organizational environment.

Keywords: assertive communication, organizational environment, communication skills.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	14
RESULTADOS OBTENIDOS	14
CONCLUSIÓN	19
RECOMENDACIÓN	20
BIBLIOGRAFÍA	21

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla bajo el tema: “La comunicación asertiva y su influencia en el ambiente organizacional de las secretarias de la Alcaldía del cantón Babahoyo”, el mismo es efectuado debido a que se ha detectado la existencia de una problemática social relacionada con la existencia de una mala comunicación dentro del entorno laboral lo que afecta directamente al ambiente organizacional dentro de la institución pública antes mencionada. Esta situación problemática afecta de manera significativa al clima laboral debido a que las secretarias no cuentan con la habilidad de expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y posturas de la forma y en el momento adecuado; es decir no saben comunicarse de forma asertiva lo que torna al ambiente organizacional poco armonioso.

En este estudio se desarrolla la variable cuyo tema es la comunicación asertiva, esta tiene relación con la línea de investigación de la carrera llamada Procesos Secretariales. Por otro lado, la variable del ambiente organizacional se relaciona con la línea de investigación de la carrera llamada Administración, la línea de la facultad llamada Desarrollo Organizacional y la línea de investigación de la universidad vinculada con Microempresa y Emprendimiento. Esta relación se fundamenta en que es competencia de las secretarias desarrollar habilidades comunicativas pertinentes para participar de forma asertiva en los procesos comunicativos institucionales lo que ayuda a mantener un ambiente organizacional positivo.

La investigación es realizada debido a la importancia que posee la comunicación asertiva para lograr un ambiente organizacional agradable, es por ello que por medio de este estudio se busca aportar con información completa sobre la temática abordada así también se pretende beneficiar significativamente a las secretarias de la Alcaldía de Babahoyo brindándoles los datos completos y detallados sobre la problemática que están presentando al no desarrollar sus habilidades comunicativas para interactuar con sus compañeros de trabajo. Además, se cuenta con viabilidad y factibilidad para desarrollarla debido a que se poseen los recursos humanos, materiales y bibliográficos requeridos para llevar a cabo esta investigación.

Por otra parte, para desarrollar este estudio de caso se utilizó la encuesta como recurso para recolectar información, esta fue realizada por medio de un cuestionario de preguntas precisas aplicadas a las secretarias de la alcaldía de Babahoyo. Por medio de esta técnica se pudo conocer la situación en la que las profesionales desempeñan sus labores, si aplican o no la comunicación asertiva al interactuar en su espacio de trabajo, cuál es su perspectiva en torno al ambiente organizacional de la institución; entre otra información que permite realizar un análisis e interpretación más precisa.

Por último, luego de desarrollar en totalidad esta investigación se pudo concluir con que las secretarias de la alcaldía de Babahoyo carecen de habilidades comunicativas para interactuar y relacionarse correctamente con sus semejantes dentro del entorno laboral, esto conduce a que el ambiente organizacional se torne negativo e impida crear relaciones de trabajo positivas entre los funcionarios de esta institución. Por todo lo anterior, se plantean una serie de recomendaciones que ayudarán a implementar planes de capacitación efectivos para lograr las secretarias, y el personal colaborador de las diferentes áreas conozcan y aplique nuevas conductas comunicativas.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene gran **importancia** en el ámbito laboral pues la temática seleccionada los seres humanos son sociales por naturaleza, por lo que se deben tener habilidades comunicativas que les permitan crear un ambiente de trabajo agradable. Además, mediante este estudio de caso se trata de evidenciar cuán importante e influyente se torna la comunicación asertiva dentro del espacio de trabajo. Es de suma relevancia que las secretarías dentro de su entorno laboral conozcan y pongan en práctica las técnicas que ayudan a mejorar la comunicación de tal manera que puedan participar en el proceso comunicativo de forma asertiva, es decir, expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y emociones en el lugar y momento adecuado lo que contribuye finalmente a obtener un ambiente organizacional armonioso.

El **aporte** que represente este estudio de caso es muy significativo para la sociedad en general, especialmente, para las secretarías, funcionarios, personal administrativo u operativo, clientes y usuarios de la Alcaldía del cantón Babahoyo pues es en esta institución en la que se busca implementar nuevas medidas para lograr que las secretarías se adapten a comunicarse de forma asertiva, adquiriendo o modificando hábitos de conducta o expresión para mejorar de forma integral el ambiente en su espacio de trabajo. Además, con esta investigación se ayuda a reflexionar sobre la forma en la que las secretarías se relacionan en el entorno de trabajo lo que significa un gran aporte al desarrollo profesional de las personas involucradas.

Con la ejecución del presente estudio de caso se logra **beneficiar** a las secretarías de la Alcaldía del cantón Babahoyo porque son las personas involucradas en el desarrollo del proyecto. Además, obtienen grandes beneficios pues se les brinda información especializada con bases científicas que les permita incorporar nuevas formas de comunicarse asertivamente para trabajar en un ambiente organizacional sano y motivado. Así también, quienes resultan beneficiados son los demás funcionarios de la institución y usuarios porque son con quienes

las secretarías aplicarían esta nueva manera de relacionarse en el acto comunicativo propiciando relaciones laborales armoniosas y respetuosas.

El desarrollo de este estudio de caso es **factible**, es decir, en este aspecto se poseen los recursos tangibles e intangibles para efectuar el mismo. Para ser más exactos, existen a la disposición de quien ejecuta este proyecto el factor humano, que es el personal involucrado; el factor económico con el que se trabaja es auto gestionado, así como los recursos materiales, bibliográfico cuya importancia recae en la disponibilidad de fuentes de información necesarias para exponer los temas adyacentes al proyecto. Además, quienes participan en esta investigación desean participar con mucho optimismo con el objetivo primordial de incrementar los niveles de productividad partiendo de las bases de saber comunicarse para formar un ambiente organizacional agradable.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la influencia de la comunicación asertiva en el ambiente laboral de las secretarías de la Alcaldía de Babahoyo.

Se busca que mediante esta investigación se pueda dar a conocer las situaciones problemáticas presentadas en la Alcaldía de Babahoyo generadas por el desconocimiento de las destrezas comunicacionales verbales y no verbales que se deben aplicar para interactuar dentro del entorno laboral. Lo anterior se pretende lograr utilizando las técnicas necesarias de recolección de información así como desarrollarán las temáticas de estudio mediante el uso de información significativa encontrada en fuentes bibliográficas confiable, esto permitirá conocer cuáles son las habilidades que permiten lograr una comunicación asertiva para optimizar el ambiente organizacional.

SUSTENTO TEÓRICO

La comunicación

La comunicación es un acto que surge con la finalidad de intercambiar información entre dos o más sujetos y se da debido a que el hombre es un ser social por naturaleza por lo que la comunicación le permite integrarse y ser partícipe de la sociedad en la que se desarrolla. Los autores Rojas y González (2018) señalan que una valoración del desarrollo histórico social del hombre, permite comprender que el mismo no puede vivir, y satisfacer sus necesidades sin relacionarse, sin comunicarse con sus semejantes, aspecto que apunta al reconocimiento de la comunicación como como necesidad vital determinante en el bienestar del individuo, y, por tanto, de su calidad de vida (p.237).

Es necesario destacar que en términos generales el concepto básico de comunicación se refiere a que es la acción que se produce al momento en que se intercambia información entre un emisor (quien expresa el mensaje) y un receptor (quien recibe el mensaje). Al realizar este sencillo proceso se da lugar a que exista un acto comunicativo poco complejo pero que se puede expandir a ser un proceso especializado en donde pueden intervenir dos o más personas y la información compartida trasciende a temas más complejos. La comunicación existe desde hace millones de años y nace a partir de la necesidad de manifestar de una u otra manera los pensamientos, ideas, emociones, etc., y así mismo ha ido evolucionando la forma en la que se transmiten estos mensajes.

Para entender mejor este tema, García (2019) señala que si desplazamos nuestra atención hacia un ámbito más especializado encontraremos que los autores, sin importar las corrientes a las que pertenezcan ni su momento histórico, parecen coincidir en que se trata de un proceso dinámico, en el que necesariamente participan una fuente o emisor que envía un mensaje a través de un canal o medio a un potencial receptor que, a su vez, puede convertirse también en emisor (p.11).

Proceso comunicativo

Para desarrollar esta temática (Charur, 2016) la comunicación humana es, pues, un proceso mediante el cual una persona transmite o informa algo a otra. En esta definición se encuentran los tres elementos básicos de la comunicación: el enunciador, o persona que transmite algo (al que también se lo denomina emisor); el mensaje, o ese algo que es transmitido; y el destinatario, que es la persona o personas que reciben el mensaje (al que también se lo denomina como receptor. A estos tres elementos básicos le añadiremos otros dos: el código y el contexto. Toda comunicación se ubica en un contexto determinado. El cuarto elemento de la comunicación consiste en el código mediante el cual el mensaje es elaborado por el enunciador y es recibido o interpretado por el destinatario (p.8)

Según el autor, la comunicación es un proceso constituido por tres elementos primordiales que son el emisor, el mensaje y el receptor. Quien elabora el mensaje se lo denomina como emisor; el mensaje es todo aquello que este codifica, para ello utiliza el lenguaje en cualquiera de sus formas: escrito, oral, simbólico, mímico, etc.; y por último interviene el receptor que es la persona o personas encargadas de recibir y decodificar el mensaje que ha sido transmitido. Adicional a lo anterior el autor propone dos elementos más que conforman este proceso, este es el contexto que se entiende como el lugar en donde ocurre el acto comunicativo, y el código que se entiende como la forma en la que se elabora el mensaje.

Para (Charur, 2016) existen muchas formas de comunicarse con los demás. En este sentido, podemos decir que los animales también se comunican entre ellos, ya que emiten sonidos y señales mediante los cuales transmiten significados a otros animales. Sin embargo, los sistemas de comunicación que utiliza el hombre son más complejos y elaborados, entre otras cosas, porque utilizan el lenguaje (p.5). El autor indica que comunicarse más allá de ser una capacidad inherente al ser humano, es una necesidad humana que se requiere para poder vivir armónicamente en sociedad y establecer relaciones con los semejantes.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se entiende como la habilidad que desarrolla el ser humano, la misma hace posible que las relaciones de las personas se cimienten sobre sólidas bases de respeto sea esto en cualquier ámbito de la sociedad. Si se interpreta a la comunicación asertiva por medio de la definición de sus términos por separado se obtiene que: la comunicación es el intercambio de información entre dos o más sujetos; por su parte la asertividad se explica como la capacidad de decir lo que se desea expresar de una forma clara, precisa y evitando propiciar conflictos o participar en ellos.

Mediante la comunicación asertiva se busca que las persona expresen sus ideas, posturas, pensamientos u opiniones de una forma enfática y clara, siempre y cuando haciendo respetar su posición y respetando el punto de vista de los demás, todo esto debe hacerlo sin ánimo de afectar las relaciones interpersonales ni propiciar conflictos entre los miembros. Comunicarse asertivamente implica, entre otras cosas, empezar por la autovaloración y aceptación de la persona primordialmente, contar con criterio propio y hacerlo respetar, y así mismo respetando el criterio ajeno aun cuando este sea diferente al de uno; comunicar en el lugar y momento adecuado de forma clara y directa; emanar seguridad en las palabras expresadas evitando recurrir a comportamientos ni muy pasivos pero tampoco agresivos.

Importancia de la comunicación asertiva

Para adentrarse más en el desarrollo de esta temática, (Cañas y Hernández, 2019) señalan que *“La comunicación asertiva se ha incluido como una de las habilidades sociales y para la vida que son claves para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales”* (p.134). Comunicarse de forma asertiva es un factor clave para mantener relaciones humanas saludables dentro de un entorno determinado. Es importante que dentro de una empresa u organización se promueva la comunicación asertiva para que los colaboradores desarrollen la capacidad de expresarse de forma clara, sincera, con actitud de empatía y tratando de crear un ambiente sin conflictos y positivo.

Ventajas de la comunicación asertiva

Comunicarse de forma asertiva garantiza el éxito en las relaciones humanas, indiferentemente del ámbito en el que se desarrollen, esto se debe a que la asertividad es característica propia de personas que actúan bajo principios y derechos, con autoestima, autoconfianza, respeto hacia sí mismos y hacia los demás. Además, para que la comunicación asertiva tome lugar se requiere que las personas manifiesten una personalidad con habilidades como la autenticidad, con empatía y auto aceptación. Es muy ventajoso para la empresa fomentar la comunicación asertiva pues esto evitaría conflictos internos y externos, minimizando los conflictos, mejorando el clima organizacional, la motivación y desempeño de los trabajadores y, en consecuencia, la productividad laboral.

Según Hernández y Buitrago (2017) actualmente, las organizaciones han tomado un rumbo más humanizado y flexible, donde uno de sus principales objetivos es generar resultados orientados al bienestar social, personal y psicológico de los trabajadores. Para que una institución se encuentre dentro de los ámbitos calculados como productivos, es necesario que los elementos que conforman parte del personal se encuentren alineados a la misma causa. Ello incluye: identidad, valores y competencias, así como un conocimiento pleno de las metas a alcanzar. Si no existe una comprensión entre los participantes y una relación de comunicación asertiva entre ellos, cada unidad personal podría estar trabajando bajo su propio rumbo, sin sentido de bienestar colectivo alguno (p.62).

La comunicación asertiva en el entorno laboral

Es más que necesario que dentro de una institución, sin importar su tamaño, razón social o naturaleza se cuente con colaboradores capacitados para manifestar una conducta asertiva en su actuar dentro de la empresa, esto permite fortalecer las relaciones interpersonales dentro del grupo de trabajo. En el entorno laboral suelen darse diversas situaciones que podrían terminar en conflicto sino prevalece la comunicación asertiva pues esta permite mantener un sano equilibrio, no ser demasiado pasivos pues será difícil hacer valer la voz propia; ni ser agresivos pues esto no es correcto bajo ninguna circunstancia.

La comunicación asertiva, implica contar con habilidades que le permiten al ser humano desenvolverse efectivamente en cualquier ámbito de la sociedad, Pérez, León y Coronado (2017) manifiestan que entre tales habilidades, el modelo considera las siguientes: habilidades sociales e interpersonales, incluidas las de comunicación, rechazo, agresividad y empatía; habilidades cognitivas, como toma de decisiones, pensamiento crítico y autoevaluación, habilidades necesarias para el manejo de emociones como el estrés y aumento interno de un centro de control (p.60).

En el trabajo, así como en cualquier otro sector de la sociedad, los profesionales deben comunicarse asertivamente, sin que les cueste compartir sus ideas u opiniones, decir “no” cuando sea necesario, defender su postura, corregir, exigir, dar instrucciones, entre otras actividades que requieren que la persona actúe con mucho tino proyectándose con empatía, gestionando de forma correcta las emociones y sin dejarse llevar por sus reacciones pues esto supondría un impacto negativo no solo para las relaciones interpersonales entre los grupos de trabajo sino también estas situaciones se proyectan en las relaciones con clientes, usuarios o público externo.

Según Pompa y Pérez (2015) A diario se plantea que en todo el mundo cada vez es más alto el nivel educativo requerido a hombres y mujeres para participar en la sociedad y resolver problemas de carácter práctico. Es por ello que se hace necesaria una educación que contribuya al desarrollo de competencias amplias para la manera de vivir y convivir en una sociedad que cada vez es más compleja; dentro de estas exigencias se encuentra el uso del lenguaje, la tecnología, los símbolos y el conocimiento; y la capacidad para actuar en grupos diversos y de manera autónoma. Para lograr lo anterior es necesario que la educación y sobre todo la formación de profesionales tenga en cuenta estas competencias y la relación entre el saber (conocimiento); el saber hacer (habilidades); y el saber ser (valores y actitudes) (p.161).

Comunicarse asertivamente es el punto medio de actitudes pasivas y agresivas pues supone que el profesional, dentro del entorno laboral, sea capaz de exteriorizar sus

pensamientos en la situación adecuada, sin herir pero también sin dejarse herir, escuchando pero también exigiendo que se lo escuche, respetando puntos de vista diferentes pero también haciendo que se respete el suyo. Los profesionales debe contar con la capacidad para demostrar su postura en ambientes laborales cotidianas frente a situaciones puntuales sea ésta a favor o no. Para esto es muy necesario que se tenga en cuenta que no todas las personas tienen esa capacidad por lo tanto el profesional siempre debe de conservar su postura y manifestar respeto ante cualquier situación.

El ambiente organizacional

Según Moncayo, Andino y Medina (2015) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Las organizaciones tienen su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.⁸ En el clima organizacional inciden varios factores, tangibles e intangibles (p.4).

Según los autores el ambiente organizacional es también llamado como clima organizacional o ambiente laboral; y se lo interpreta, como su nombre lo indica, como las situaciones bajo las cuales los trabajadores de una empresa ejecutan sus labores, esto se determina de forma tangible e intangible y puede ser un factor determinante para definir la productividad de una empresa. En la actualidad, las empresas se preocupan en un mayor grado por brindar un ambiente organizacional en óptimas condiciones de tal manera que se promueva que los colaboradores se sientan motivados y alineados al cumplimiento de los objetivos; alcanzando niveles más altos de eficiencia y obteniendo trabajadores comprometidos por conseguir lo propuesto en la institución.

En adición, Charry (2018) indica que ...la baja percepción del clima organizacional en las entidades públicas se da también, de alguna manera, por la inequidad remunerativa, falta de un programa de incentivos, dificultad para ser promovido, deficientes condiciones de trabajo (referidas al espacio), ubicación, higiene, seguridad y salud en el trabajo y falta de liderazgo. De igual forma por el deficiente trabajo en equipo, malas relaciones humanas, alta rotación; traducido en ineficiencia y baja productividad. La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión pública (p.26).

Características del ambiente organizacional

Para contar con un ambiente organizacional óptimo se requiere que se preste primordial atención a la comunicación dentro de la empresa. Es así como (Charry, 2018) señala que “sin la gestión de una sólida comunicación interna se está propenso al fracaso. Todo comunica. Se comunica al hablar, al saludar, reír, al sentarse; absolutamente toda actividad humana comunica. La visión general de la comunicación es la interacción social por medio de mensajes” (p.26). Esto indica que una comunicación efectiva es una característica básica de cualquier ambiente laboral sano y armonioso.

Según Rodríguez (2016) las organizaciones son sistemas sociales donde las personas desempeñan distintas funciones o tareas de manera coordinada para contribuir con el cumplimiento de propósitos propuestos y la misión de la organización. A lo largo de la historia el hombre ha visualizado el trabajo como un ente social, donde debe agruparse con los demás para poder lograr objetivos organizacionales que sólo no podría alcanzar. La vida del hombre se basa en las interacciones con los individuos y sus lugares de trabajo, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí para poder alcanzar objetivos comunes (p.4).

Importancia del ambiente organizacional

Según Rodríguez (2016) menciona que en fin el clima organizacional, es hoy en día un factor de gran relevancia tanto en las grandes como en medianas y pequeñas industrias, se considera como un elemento importante porque a través de él se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, que puede generar grandes aportes significativos a su trabajo y que a su vez influye de manera positiva manteniendo motivo en la realización de sus tareas, generando un gran bienestar para las empresas (p.4). Aquí se identifica que contar con un ambiente laboral adecuado para los colaboradores permite que las actividades se desarrollen de una manera más eficaz, facilitando alcanzar los objetivos y las metas planteadas ya que se cuenta con trabajadores relativamente felices y motivados.

Factores que influyen el ambiente organizacional

Para Molina, briones y Arteaga (2016) Para las empresas lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y participativos, donde el personal debe ser competente, estar motivado y sentirse identificado con la empresa, todo esto unido a la capacidad directiva son recursos indispensable para el avance de cualquier institución. Se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno (p.505).

Existen factores que son determinantes en la consecución de un ambiente organizacional adecuado para los trabajadores de determinadas empresas, estos factores permiten identificar si se trabaja en un clima laboral positivo o negativo, estos son: la estructura, las relaciones interpersonales, los lineamientos de la empresa, la comunicación, reconocimientos, motivación, incentivos, etc., Al trabajar en una institución, los profesionales deben tener la capacidad de adoptar ciertos valores, principios, destrezas y habilidades en pro de alinearse a lo que la empresa proyecta.

Importancia de la comunicación asertiva en el ambiente organizacional

Una empresa o institución que promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores resulta altamente beneficiada pues esto es muy importante debido a que obtiene que las personas se relacionen de una mejor manera en su vida cotidiana abriendo paso a que mejore significativamente el clima organizacional de la misma. Los profesionales que se desempeñen bajo un perfil comunicativo de asertividad son poseedores de habilidades psicosociales debido a que son capaces de expresarse con franqueza, de forma clara y directa, sin ganas de perjudicar a su interlocutor sino más bien con la convicción de defender su derecho de libre expresión utilizando los argumentos adecuados.

Es importante ser asertivo en el lugar de trabajo debido a que con esto se mantiene un equilibrio entre la sumisión y la agresividad. Ninguno de estos polos aporta valor a una empresa puesto que la sumisión hace que el trabajador sea objeto de manipulación dentro de la empresa lo que disminuye su motivación y acarrea problemas psicológicos para el mismo; por otro lado sumamente opuesto, la persona agresiva genera miedo en lugar de respeto, creando un clima organizacional denso. Contar con profesionales que se comuniquen de forma asertiva ayuda a mantener un clima laboral saludable en donde todos tienen espacio para expresar sus ideas.

Las empresas, en su proceso de reclutamiento de personal debe ponderar el hecho de que sus empleados sean comunicadores asertivos y cuenten con capacidades que les permitan convivir en armonía con sus semejantes. La asertividad en la comunicación dentro del entorno laboral se da a notar cuando los colaboradores respetan y hacen respetar sus derechos dentro de la institución, a la vez que es consciente de cómo sus palabras pueden afectar o motivar a su interlocutor, siendo capaz de comunicarse teniendo en cuenta el contexto, las personas involucradas y la circunstancia, saben manifestar inflexibilidad y condescendencia cuando el momento lo requiera. Para lograr lo anterior es necesario que las personas hagan introspección para conocer sus debilidades y fortalezas y poder trabajar en ello.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la presente investigación se requirió de material bibliográfico de diferentes fuentes especializadas en internet sobre conceptos técnicos y científicos sobre las variables implicadas en este caso, comunicación asertiva y el ambiente organizacional por lo tanto se define a esta investigación como descriptiva porque además se realizó la definición de las temáticas antes mencionadas. Además, se utilizó el método deductivo e inductivo para encontrar situaciones puntuales sobre la comunicación asertiva y relacionarla con el ambiente organizacional de la alcaldía de Babahoyo, esto permite que se identifiquen de mejor manera las relaciones entre la información encontrada en fuentes bibliográficas y la realidad del lugar de estudio.

La técnica aplicada fue la encuesta, esta permitió detectar la problemática suscitada en la alcaldía de Babahoyo, así también se aplicó esta técnica para poder tener una aproximación más precisa sobre las temáticas planteadas sobre la comunicación asertiva y su influencia en el ambiente organizacional. Además, se utilizó como instrumento de recolección de información el cuestionario mediante el cual se aplicó una serie de preguntas a las secretarías de la alcaldía de Babahoyo con el objetivo de recabar datos para su posterior análisis y así analizar la información de una forma más precisa y real.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados se obtuvieron gracias a la utilización de las herramientas, técnicas e instrumentos mencionados anteriormente. Es así como por medio de la encuesta se interpreta que las secretarías de la Alcaldía de Babahoyo, en su mayoría, conocen que es la comunicación asertiva y la consideran como un factor clave e importante para mejorar el ambiente organizacional. Sin embargo, las mismas secretarías manifestaron que comunicarse de forma asertiva no es una constante dentro de su entorno de trabajo por lo tanto le atribuyen una inferior calificación al ambiente organizacional que comparte en la Alcaldía de Babahoyo. Lo anterior produce que no se cuente con un ambiente totalmente armonioso entre compañeros dentro de la institución.

SITUACIONES DETECTADAS

La presente investigación va dirigida a las secretarías de la Alcaldía de Babahoyo, por lo tanto, se aplicó la encuesta a 4 de estas profesionales quienes colaboraron respondiendo las ocho preguntas planteadas en el cuestionario. Sin embargo, para el análisis e interpretación de la información se han tomado en cuenta las tres preguntas más relevantes, estas son la quinta, séptima y octava pregunta. A continuación se muestra la tabulación de las mismas por medio de una tabla de datos y un gráfico en donde se puede interpretar y analizar de mejor manera la información recolectada:

1. ¿Cómo califica al ambiente organizacional dentro de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	2	50%
Regular	1	25%
Malo	1	25%
Total	4	100%

Tabla #1: Ambiente organizacional

Gráfico #1: Ambiente organizacional



Fuente: Secretarías encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo
Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: El 50% de las encuestadas califica como bueno al ambiente organizacional dentro de la empresa, el 25% dice que es regular y el otro 25% restante lo

califica como malo. Esto indica que el 50% de los encuestados consideran que trabajan en un ambiente organizacional insatisfactorio.

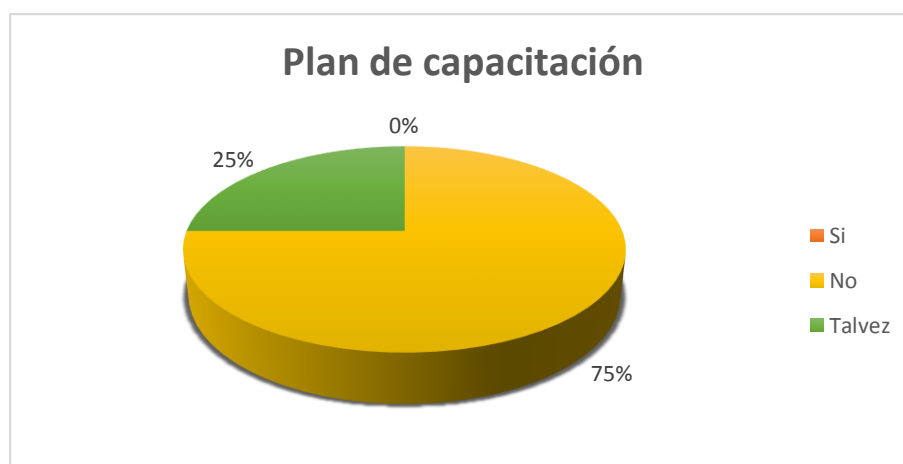
2. ¿Usted considera adecuado la ejecución de un plan de capacitación con estrategias

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	75%
Talvez	1	25%
Total	4	100%

de comunicación asertiva para mejorar el ambiente organizacional en la institución?

Tabla #2: Plan de capacitación

Grafico #2: Plan de capacitación



Fuente: Secretarias encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

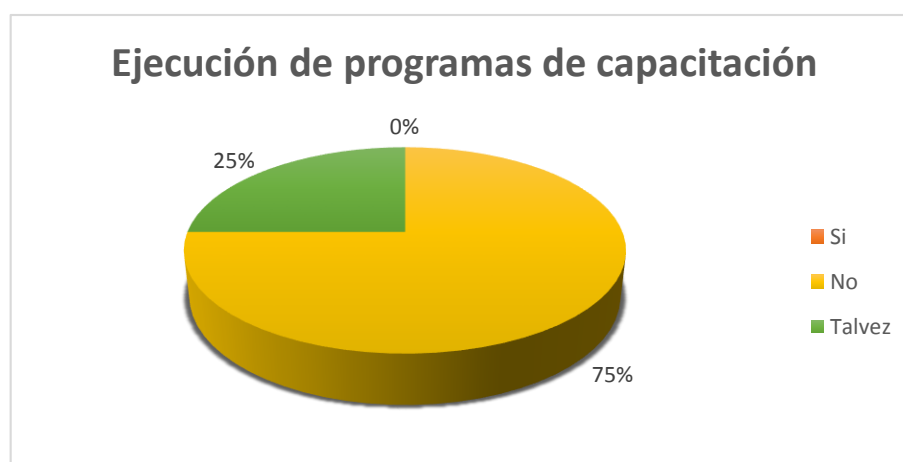
Análisis e interpretación: El 75% de los encuestados considera que sería adecuado la ejecución de un plan de capacitación con estrategias de comunicación asertiva para mejorar el ambiente organizacional en la institución, y el 25% considera menciona que talvez si sería adecuado. Esto indica que la mayoría de los encuestados reconocen la necesidad de mejorar el ambiente organizacional utilizando la comunicación asertiva.

3. ¿La institución ejecuta programas de capacitación que promuevan comunicarse asertivamente para mantener un mejor ambiente organizacional?

Tabla #3: Ejecución de programas de capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	75%
Talvez	1	25%
Total	4	100%

Grafico #3: Ejecución de programas de capacitación



Fuente: Secretarías encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: El 75% de los encuestados manifiesta que en la institución ejecuta programas de capacitación que promuevan comunicarse asertivamente para mantener un mejor ambiente organizacional, y el 25% considera que talvez estos son ejecutados. Esto indica que en la institución no se ha ejecutado un programa de capacitación especializado en fomentar la utilización de la comunicación asertiva dentro del ambiente organizacional.

SOLUCIONES PLANTADAS

A través del análisis y la interpretación de la información recabada por medio del cuestionario de preguntas realizado en la encuesta se han identificado los factores que producen la problemática. A partir de aquello se pueden formular soluciones puntuales para que sean aplicadas dentro de la institución:

El personal competente dentro de la Alcaldía de Babahoyo debe interesarse por conocer el nivel de satisfacción de los empleados con relación al ambiente organizacional en el que desarrollan sus actividades. En este caso se plantea que se utilice el método que mejor les parezca para mejorar el ambiente organizacional; para esto es necesario que conozcan el punto de vista de las secretarias para que conozcan sus necesidades y puedan trabajar en pro de crear un clima laboral agradable, motivador y apto para que las profesionales ejecuten sus labores.

Según los resultados, en la institución no se ejecutan planes especializados de capacitación sobre la comunicación asertiva y el buen ambiente organizacional por lo que se plantea como solución que más allá de dar charlas o capacitación sobre esta temática se ejecuten planes reales que motiven a las profesionales a adquirir habilidades comunicativas como: respetar el criterio de los demás y hacer respetar la opinión personal, expresar ideas u opiniones en el momento oportuno y de manera honesta sin ánimos de causar daño a su interlocutor, saber reconocer virtudes y defectos, ser directo y respetuoso al momento de interactuar con los demás, entre muchas otras que al momento de aplicarlas hacer que el ambiente organizacional cambie de forma positiva.

CONCLUSIÓN

Al concluir el presente estudio de caso se obtiene que en la Alcaldía de Babahoyo las secretarias desempeñan sus funciones en un ambiente organizacional poco agradable, esto se

debe a que las mismas carecen de habilidades comunicativas que les permitan interactuar con sus semejantes de forma efectiva. Además, no cuentan con programas de capacitación en donde se promueva la utilización de buenas prácticas al momento de comunicarse con los demás, es decir, no utilizan técnicas pertinentes para expresarse correctamente hacia sus interlocutores, esto desencadena que el ambiente organizacional se torne un tanto complicado.

Además, se llegó a la conclusión que sería muy adecuado que en la Alcaldía de Babahoyo se desarrollen y ejecuten programas de capacitación en donde se enseñen cuáles son las habilidades comunicativas verbales y no verbales que ayuden a mantener una comunicación efectiva en el entorno laboral. Es muy necesario que esto se ejecute porque las secretarias de esta entidad, así como en muchas otras, son la imagen de la empresa por lo tanto el carecer de estas destrezas comunicativas está causando que trabajen en un ambiente organizacional poco saludable lo que se puede ver reflejado en la atención al usuario y en sus relaciones interpersonales.

RECOMENDACIÓN

Al haber concluido con la realización de este estudio de caso, se puede recomendar a las autoridades competentes que se preocupen por conocer si sus colaboradores están satisfechos con el ambiente organizacional en el que laboran, ya que es bien conocido que en una empresa los trabajadores no solo están para producir y ofrecer servicios a la sociedad, sino que también se deben tener en cuenta factores que los motiven y les permitan trabajar de forma adecuada y en óptimas condiciones laborales. Además, es recomendable que en la institución se desarrollen y ejecuten planes de capacitación no solo para las secretarias sino también para los funcionarios en todas las áreas y niveles; esto les permitirá convertirse en una institución responsable que se preocupa por mantener un ambiente organizacional favorable en donde todos se comuniquen de forma asertiva y conserven buenas relaciones laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- Cañas, D. C., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165.
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
- Charur, C. Z. (2016). Taller de lectura y redacción 1. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- García, D. V. S. (2019). Fundamentos de la comunicación. Red Tercer Milenio.
- Molina-Sabando, L. A., Briones-Véliz, Í. B., & Arteaga-Coello, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510.
- Moncayo, D. F., Andino, P. A., & Medina, L. S. S. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*, 3.
- Pérez, A. C., León, N. K. Q., & Coronado, E. A. G. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*, 22(1), 58-65.
- Pompa Montes de Oca, Y. D. L. C., & Pérez López, I. A. (2015). La competencia comunicativa en la labor pedagógica. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 160-167.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18.
- Rojas Izquierdo, M. M., & González Escalona, M. E. (2018). Las habilidades comunicativas en el proceso formativo del profesional de la salud. *Educación Médica Superior*, 32(3), 236-243.

ANEXO N° 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA ALCALDÍA DEL CANTÓN BABAHOYO

Tema: La comunicación asertiva y su influencia en el ambiente organizacional.

4. ¿Sabe usted qué es la comunicación asertiva?

Si

No

En cualquiera de los casos, la comunicación asertiva es la habilidad de expresarse en la forma y momento adecuado, por lo tanto, ayuda a mantener un ambiente organizacional armonioso dentro de una empresa.

5. ¿Qué tan importante considera que es comunicarse de forma asertiva dentro del entorno laboral?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

6. ¿Considera que usted se comunica de forma asertiva en su lugar de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7. ¿Cree usted que la comunicación asertiva ayuda a mejorar el ambiente organizacional?

Si

No

Talvez

8. ¿Cómo califica al ambiente organizacional dentro de la empresa?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

9. ¿Existe un ambiente organizacional armonioso entre sus compañeros dentro de la institución?

Si

No

10. ¿Usted considera adecuado la ejecución de un plan de capacitación con estrategias de comunicación asertiva para mejorar el ambiente organizacional en la institución?

Si

No

Talvez

11. ¿La institución ejecuta programas de capacitación que promuevan comunicarse asertivamente para mantener un mejor ambiente organizacional?

Si

No

Talvez



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



ANEXO N° 2

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA REALIZADA

1. ¿Cómo califica al ambiente organizacional dentro de la empresa?

T a b l a # 1:	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
	Excelente	0	0%
	Bueno	2	50%
	Regular	1	25%
	Malo	1	25%
	Total	4	100%

Ambiente organizacional

Grafico #1: Ambiente organizacional



Fuente: Secretarias encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo
Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: El 50% de las encuestadas califica como bueno al ambiente organizacional dentro de la empresa, el 25% dice que es regular y el otro 25% restante lo califica como malo. Esto indica que el 50% de los encuestados consideran que trabajan en un ambiente organizacional insatisfactorio.



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



2.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	75%
Talvez	1	25%
Total	4	100%

considera adecuado la ejecución de un plan de capacitación con estrategias de comunicación asertiva para mejorar el ambiente organizacional en la institución?

Tabla #2: Plan de capacitación

Gráfico #2: Plan de capacitación



Fuente: Secretarías encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: El 75% de los encuestados considera que sería adecuado la

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	75%
Talvez	1	25%
Total	4	100%

ejecución de un plan de capacitación con estrategias de comunicación asertiva para mejorar el ambiente organizacional en la institución, y el 25% considera menciona que talvez si sería adecuado. Esto indica que la mayoría de los encuestados reconocen la necesidad de mejorar el ambiente organizacional utilizando la comunicación asertiva.



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



3. ¿La institución ejecuta programas de capacitación que promuevan comunicarse asertivamente para mantener un mejor ambiente organizacional?

Tabla #3: Ejecución de programas de capacitación

Grafico #3: Ejecución de programas de capacitación



Fuente: Secretarias encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: El 75% de los encuestados manifiesta que en la institución ejecuta programas de capacitación que promuevan comunicarse asertivamente para mantener un mejor ambiente organizacional, y el 25% considera que tal vez estos son ejecutados. Esto indica que en la institución no se ha ejecutado un programa de capacitación especializado en fomentar la utilización de la comunicación asertiva dentro del ambiente organizacional.



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



4. ¿Sabe usted qué es la comunicación asertiva?

Tabla #4: Comunicación asertiva



Grafico #4: Comunicación asertiva

Fuente: Secretarias encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: de la encuesta realizada a las secretarias, se pudo observar que del 100% de los encuestados, un 75% de ellos manifestaron que, si saben acerca de lo que es una comunicación asertiva, mientras que el 25% restante no creen saber que es una comunicación asertiva, cosa que puede causar muchos problemas el desconocer como la comunicación asertiva ayuda al crecimiento de la organización.



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



5. ¿Qué tan importante considera que es comunicarse de forma asertiva dentro del entorno laboral?

T
abla
#5:
Imp
orta
ncia
de la
com
unicación asertiva

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	2	50%
Importante	2	50%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	4	100%

Grafico #5: Importancia de la comunicación asertiva



Fuente: Secretarías encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e Interpretación: según los encuestados en la presente investigación arrojaron como resultado de que el 50% considera que es muy importante la comunicación asertiva dentro del entorno laboral, mientras que el otro 50% restante promulgaron que consideran

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
que	Siempre	0	0%
es	Casi siempre	2	50%
imp	A veces	2	50%
orta	Nunca	0	0%
nte	Total	4	100%
esta			

comunicación en sus lugares de trabajos, siendo esto un gran punto a favor para que la organización puedan laborar en un ambiente adecuado para las mismas.



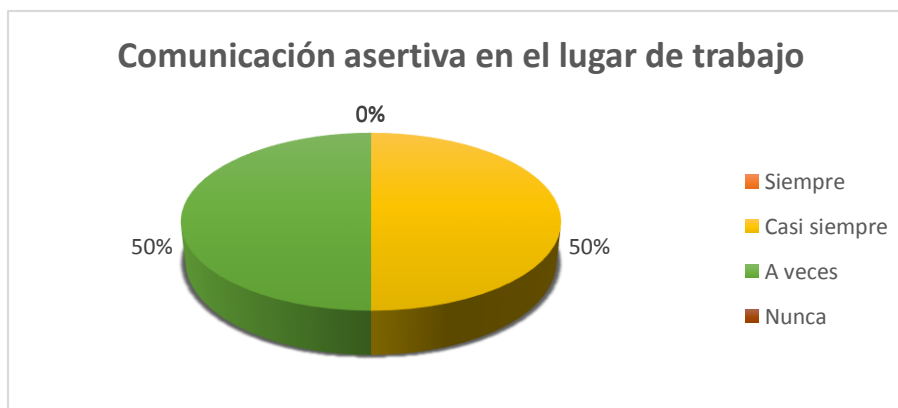
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



6. ¿Considera que usted se comunica de forma asertiva en su lugar de trabajo?

Tabla #6: Comunicación asertiva en el lugar de trabajo

Grafico



#6:

30

Comunicación asertiva en el lugar de trabajo

Fuente: Secretarias encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: en virtud a los resultados de la encuesta realizadas a las secretarias, esta dio como resultado de que en esta institución el 50% de ellos consideran que casi siempre se comunican de forma asertiva entre los colaboradores de este mismo ente, mientras que el restante 50% manifestaron que solo es a veces que se comunican de forma asertiva, de manera que al no aplicar este tipo de comunicación puede generar que las organizaciones se vean afectadas en sus procesos comunicacionales.



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



7. ¿Cree usted que la comunicación asertiva ayuda a mejorar el ambiente organizacional?

Tab

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
la	Si	4	100%
#7:	No	0	0%
Mej	Talvez	0	0%
orar	Total	4	100%

el
ambiente organizacional

Gráfico #7: Importancia de la comunicación asertiva



Fuente: Secretarias encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e Interpretación: con la aplicación de la encuesta se pudo determinar que el 100% de las secretarías consideraron que la comunicación asertiva sí ayuda a mejorar el ambiente laboral. Con los resultados obtenidos se pudo determinar que esta comunicación asertiva ayuda a la productividad organizacional, favoreciendo a sus colaboradores a mejorar e implementar un ambiente armónico en la institución.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	25%
A veces	3	75%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

MODALIDAD PRESENCIAL

8. ¿Existe un ambiente organizacional armonioso entre sus compañeros dentro de la institución?

Tabla #8: Ambiente organizacional armonioso

Grafico #8: Ambiente organizacional armonioso



Fuente: Secretarias encuestadas en la Alcaldía de Babahoyo

Elaborado por: Gloria Estefani Carpio Acosta

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos obtenidos mediante la encuesta se pudo determinar que 25% de las secretarias manifiestan que casi siempre existe un ambiente armonioso entre sus compañeros dentro de la institución, mientras que el 75% siendo una gran diferencia consideraron que es solo a veces que existe este ambiente armonioso, cosa que puede generar que existan muchas dificultades ala hora de poder ellas realizar sus actividades.

ANEXO N° 3

OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO

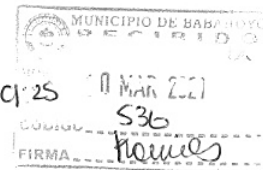


CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- 020-21-C.S.E.B.-FCJSE
Babahoyo marzo 4, 2021

Doctor
Carlos Germán Gaibor
ALCALDE DEL CANTÓN BABAHOYO
Av. General Barona entre 27 de mayo y Calderón
Babahoyo.-




De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **CARPIO ACOSTA GLORIA ESTEFANI**, con cédula de identidad # **1250170956**, 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 administrativa con el tema: **"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA ALCALDÍA DEL CANTÓN BABAHOYO"**.

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

De Usted, muy atentamente;

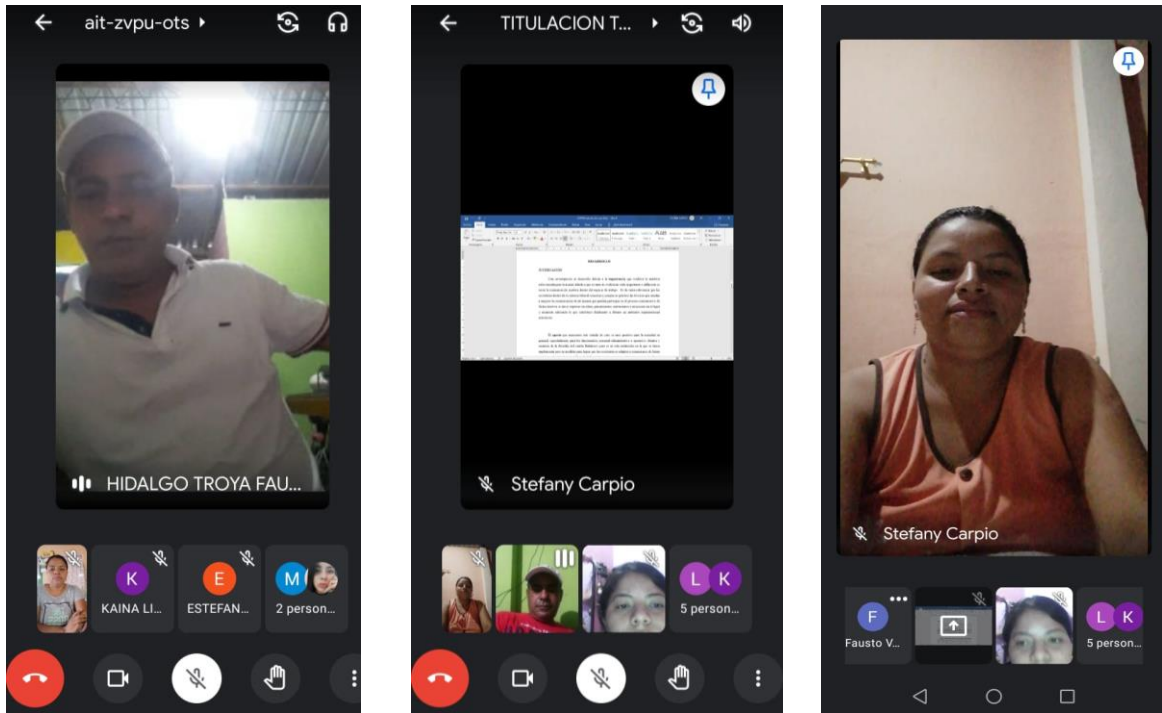

Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



ANEXO N° 4

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Reunión con el tutor MSc. Fausto Hidalgo, en la revisión de los avances del estudio de caso.



Realizando la encuesta a las secretarias de la Alcaldía de Babahoyo

