



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 LICENCIADO EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL
PÚBLICO EN LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

AUTORA:

GOYES LOPEZ CARLOS GUSTAVO

TUTOR:

MSC. SALAZAR MARIA ELENA

BABAHOYO -ECUADOR

2022

RESUMEN

La comunicación es una componente esencial en la cultura organizacional de toda empresa, puesto que permite el desarrollo de las actividades con normalidad y facilita el trabajo en equipo, además condiciona el ambiente laboral; por lo tanto, es un factor importante en las organizaciones porque ayuda a establecer un diálogo fluido con el cliente interno y externo. Motivo por el cual, la presente investigación tiene como objetivo determinar cómo la comunicación asertiva del personal de secretaría influye en el proceso de atención al usuario. La metodología del caso de estudio está conformada por un enfoque cuantitativo, mientras que los tipos de investigación aplicados fueron: descriptiva y de campo. De igual manera se utilizaron los métodos inductivo y analítico, que permitieron la segregación de cada uno de los hallazgos encontrados para el establecimiento de conclusiones generales. Es importante mencionar que, para la obtención de los datos informativos de fuentes primarias se utilizó una encuesta, la cual está dirigida al personal de secretaría y administración de la Facultad de Ciencias Jurídicas, donde se determinó como principales resultados que la comunicación asertiva que emplea el talento humano de secretaría es adecuada, pero existen aspectos a mejorar, porque no siempre se logró establecer un diálogo fluido y respetuoso con el usuario. Por tal razón, se concluye que la comunicación asertiva es fundamental para las relaciones interpersonales y el clima laboral, contexto que no se cumple del todo por parte del personal de secretaría en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Palabras Claves: comunicación, comunicación asertiva, atención al usuario, imagen institucional.

ABSTRACT

Communication is an essential component in the organizational culture of any company, since it allows the development of activities normally and facilitates teamwork, it also conditions the work environment; therefore, it is an important factor in organizations because it helps to establish a fluid dialogue with the internal and external customer. For this reason, the present research aims to determine how assertive communication of secretarial staff influences the process of customer service. The methodology of the case study is based on a quantitative approach, while the types of research applied were: descriptive and field research. Likewise, the inductive and analytical methods were used, which allowed the segregation of each of the findings for the establishment of general conclusions. It is important to mention that a survey was used to obtain the informative data from primary sources, which is directed to the secretarial and administrative staff of the Faculty of Legal Sciences, where it was determined as main results that the assertive communication used by the secretarial human talent is adequate, but there are aspects to improve, because it was not always possible to establish a fluid and respectful dialogue with the user. For this reason, it is concluded that assertive communication is essential for interpersonal relationships and the work environment, a context that is not fully met by the secretarial staff in the Faculty of Legal, Social and Educational Sciences.

Key words: communication, assertive communication, customer service, institutional image.

ÍNDICE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO	1
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	13
RESULTADOS OBTENIDOS	14
SITUACIONES DETECTADAS	17
SOLUCIONES PLANTADAS	18
CONCLUSIÓN	19
RECOMENDACIÓN	20
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	24

INTRODUCCIÓN

El rol que posee el personal de secretaría en la atención al público es fundamental, puesto que es una de las principales funciones a desarrollar por parte del talento humano de secretariado., el cual debe realizar un proceso de atención al usuario con adecuada empatía, cordialidad y comunicación fluida; sin embargo, es un escenario que no siempre se cumple por la presión o estrés laboral que posee el personal de secretaría; motivo por el cual, se desarrolló la presente investigación.

En la presente investigación se evalúa la influencia que posee la comunicación asertiva del talento humano de secretaría en el proceso de atención al usuario; es decir, se indaga sobre la capacidad de expresar, comunicar y demás aspectos ligados a las relaciones humanas que deben desarrollar las secretarias en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación. El caso de estudio guarda relación con la línea de investigación de la universidad PYME's, de la facultad denominada Desarrollo Organizacional, de igual manera se alinea con la de la carrera Procesos Secretariales y sublínea Comunicación dentro de las Empresas, debido a que se analiza la comunicación asertiva de las secretarias.

El desarrollo de la investigación es importante porque resalta una de las habilidades que debe tener el personal de secretaría para realizar de forma eficiente sus actividades laborales; en virtud de que la relación interpersonal forma parte de las múltiples competencias y funciones del talento humano de secretaría en al área de trabajo. Por lo tanto, el aporte que posee el estudio se basa en identificar los principales hallazgos a la situación problemática relacionada con la comunicación asertiva durante el proceso de atención al usuario y establecer recomendaciones generales que ayuden a mitigar las debilidades identificadas en la investigación.

El aporte de la investigación consiste en el establecimiento de recomendaciones generales que mitiguen situaciones adversas con respecto a la comunicación asertiva y su influencia en el proceso de atención al usuario. El desarrollo del caso de estudio es factible porque cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros para llevarse a cabo, además existe el aval por parte de las unidades de análisis e institución de educación superior para realizar la investigación. Los beneficiarios directos del presente estudio son: personal de secretaría y usuarios de los servicios académicos de la facultad; mientras que los beneficiarios indirectos son todas las personas que deseen acceder a investigaciones similares.

El caso de estudio posee un enfoque cuantitativo, debido a que los hallazgos de investigación serán procesados de manera estadística para una mejor comprensión y explicación. Los métodos empleados es el inductivo y analítico, en virtud de que se indagan situaciones particulares relacionadas a las variables de estudio y se establece un análisis sigiloso para el establecimiento de conclusiones generales. La técnica aplicada fue la encuesta, la cual está dirigida a los usuarios que demandan los servicios académicas y administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, cuyo cuestionario está conformado por 8 preguntas debidamente estructuradas para la obtención de información relevante.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El estudio de caso es importante porque trata sobre la comunicación asertiva en las secretarías ejecutivas de una institución pública, función que ayuda a establecer relaciones internas y externas dentro de una empresa. Es decir, se analiza como la comunicación asertiva influye en la atención al público que acude a las instalaciones de la facultad, aspecto relevante debido a que las profesionales mediante este rol aportan al desarrollo institucional e imagen corporativa, a través de la credibilidad y confianza que generen. Por tal razón, la investigación indica lo relevante que es conocer cómo la atención de las secretarías influye en la satisfacción de los usuarios.

La investigación tiene como aporte elaborar recomendaciones pertinentes que ayuden a mejorar la situación problemática que presenta la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, a través de la identificación de situaciones relacionadas a la comunicación asertiva en la atención a los usuarios. El caso de estudio también brinda un aporte bibliográfico debido a que se establecen términos relacionados a las variables de estudio, información que podrá ser utilizada para futuras investigaciones.

Los beneficiarios de la investigación son las secretarías ejecutivas de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, porque el trabajo investigativo dará a conocer las debilidades internas con respecto a la comunicación asertiva y usuario de los servicios que oferta la institución. Mientras los beneficiarios indirectos son comunidad académica de Universidad Técnica de Babahoyo y la sociedad en general, debido a que la investigación servirá de referencia para realizar futuros trabajos investigativos.

El caso de estudio es factible porque cuenta con los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para desarrollar la investigación; además cuenta con los conocimientos adquiridos en la academia, los cuales servirán para realizar un adecuado análisis de la situación problemática que se presenta en las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

OBJETIVO GENERAL

Determinar como la comunicación asertiva del personal de secretaría influye en la atención al público de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

SUSTENTO TEÓRICO

Comunicación Asertiva

La comunicación se refiere al intercambio de ideas entre dos o más personas, la comprensión del dialogo se efectúa mediante un lenguaje, código o idioma, a través de esta se puede lograr amistades, buenas relaciones laborales, mayor confianza al hablar, entre otros beneficios. La comunicación asertiva es una habilidad social que indica la capacidad para poder expresarse socialmente de manera idónea. También son comportamientos que resultan efectivos para que el comunicador se sienta en confianza y logre expresar sus ideas, objetivos e intereses. Además, es definida como la capacidad que tiene una persona para expresar sentimientos, opiniones e ideas a los demás individuos sin ser agresiva. (Andrade, 2020)

La comunicación asertiva es considerada una destreza que permite que el acto de hablar se realice con respeto, libertad y claridad, para que, al transmitir las ideas u opiniones, estas no agredan a otros. Esta comunicación ayuda a la comprensión y mejora del desarrollo de los vínculos entre semejantes. (Torres, 2018). Tener asertividad dentro de la comunicación es una cualidad importante porque ayuda a la interacción en diferentes ámbitos (social, familiar, laboral, educativo y cultural) debido a que se expresan las emociones o pensamientos con respeto sin vulnerar los derechos de los demás. Además, es relevante para la resolución de problemas y conflictos. (Lesmes, Barrientos, & Cordero, 2020)

La asertividad es considerada una habilidad que permite expresar pensamientos y deseos de manera libre, directa y adecuada, sin ofender a los demás. Una persona asertiva es aquella que practica a diario relaciones saludables y pone en práctica técnicas para cambiar conductas, facilita la comunicación asertiva en su lugar de trabajo, con la familia o la sociedad. La persona que es asertiva debe poseer las siguientes características:

- Siente libertad para expresar opiniones y pensamientos sin lastimar a los demás
 - Capacidad para comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona
 - Siente respeto por sí misma y acepta limitaciones en todas sus acciones
 - Acepta a personas con firmeza y rechaza a las delicadas
 - Expresa seguridad e identifica con facilidad soluciones ante cualquier inconveniente.
 - Transmite un ambiente positivo en su entorno y se percibe como persona de éxito.
- (Calderón, 2017, pág. 16)

Las personas asertivas muchas veces no pueden cumplir con el propósito de comunicar asertivamente debido a la presencia de situaciones negativas, es por ello, que es necesario detectarlas y evitarlas para lograr una comunicación eficiente. Las barreras son: *semánticas*, se basa en que el emisor emplea palabras con determinado significado pero el receptor por alguna razón puede interpretarlas de manera inadecuada, lo cual influye en la deformación del mensaje; *físicas*, son las situaciones que se presentan en el medio ambiente que impiden una correcta comunicación como el ruido, iluminación, distancia, entre otras; *fisiológicas*, se refiere a las deficiencias que posee el emisor o receptor (voz débil, sordera y problemas visuales); *psicológicas*, está relacionada con el agrado o rechazo hacia el emisor o receptor; *filtrado*, manipulación de la información para expresar solo lo que conviene; *percepción selectiva*, es cuando se toma en consideración cosas o palabras que le importan; *sentimientos*, es cuando la interpretación del mensaje se ve influenciado por algún sentimiento; *lenguaje*, manera como se expresa ante las personas de diferentes edades. (Calderón, 2017)

Lo expresado permite concluir que: un profesional con asertividad se caracteriza por ser firme en lo que expresa sin necesidad de ofender ni agredir a nadie. Para ello, este debe emplear el mejor método de comunicación con el fin de lograr un clima favorable para así evitar una situación desagradable. La comunicación asertiva es una cualidad que demuestra la capacidad de profesionalismo del personal en cualquier equipo de trabajo, porque puede expresar las ideas libremente y con seguridad sin generar inconvenientes a los demás miembros de la empresa o institución.

Técnicas y Principios de la Comunicación Asertiva

Las técnicas de la comunicación asertiva son: *movimientos en la niebla*, es una técnica que se centra en realizar una escucha activa para luego dar paso a la empatía, que es el momento donde se escucha y entiende la postura del otro, pero manteniendo en claro la perspectiva que se defiende. *Disco rayado*, consiste en repetir una y otra vez la opinión o argumento con un tono de firmeza, pero a la vez con tranquilidad, frente a una propuesta que no es de interés o situación no favorable. (Farias, Espinoza, & Mora, 2020). *Rendición simulada*, permite mantener una compostura en las propias ideas, pero también acorde con los argumentos que expresa el interlocutor; es decir, comprender la postura del receptor, pero sugerir la indagación de otros aspectos o enfoques. (Peñafiel & García, 2021)

Otras de las técnicas son: *información mutua*, se basa en aplicar la escucha activa para después expresar los argumentos de manera coherente con respecto a la discusión planteada, una vez que se haya comprendido el mensaje y respetado su posición. *Aserción negativa*, esta da la razón a una persona que expresa su postura con una actitud negativa como enojo, siempre y cuando el emisor tenga la razón, de no ser así, podría aplicar la información mutua. *Apreciar lo que siente el otro*, permite repetir ciertas partes de lo que ha mencionado el interlocutor, es una técnica que expone al otro que está siendo escuchado con atención. *Interrogante negativa*, se refiere al interrogatorio que se realiza con el fin de conocer las distintas apreciaciones que maximizan los puntos divergentes de las personas. (Peñañiel & García, 2021)

Las técnicas de la comunicación asertiva permiten tener un clima propicio ante alguna situación que puede convertirse en desagradable, mantener el equilibrio entre una comunicación pasiva y agresiva, expresarse de forma fluida, saber resolver problemas de la mejor manera. Por todo lo dicho, es que la persona asertiva al momento de comunicarse debe considerar todas las barreras posibles con el fin de evitar la distorsión de la información y tener un dialogo respetuoso mediante las diferentes técnicas aplicadas.

Para lograr una comunicación asertiva se debe tomar en cuenta ciertos principios como: *empatía*, se refiere a la capacidad de comprender lo que siente otra persona, es decir, ponerse en el lugar del otro para entender la situación que está pasando; esta habilidad dentro de las relaciones interpersonales permite la comprensión emocional beneficiando así el acuerdo de las partes comunicativas. *Autoestima*, consiste en la percepción, pensamiento y sentimiento que se tiene de sí mismo; esta se puede ver influenciada por factores como aptitudes, capacidades y conductas frente a una situación ocurrida en su medio ambiente, lo que puede generar satisfacción o en su defecto frustración. (Peñañiel & García, 2021)

Otros de los principios son: *Confianza*, es la creencia o seguridad que una persona tiene por sí mismo y no tiene la necesidad de sentirse valorada por otro. Una persona confiada puede pensar o actuar en beneficio propio y de los demás haciendo respetar los derechos, intereses y necesidades sin ofender a nadie. *Escucha activa*, habilidad que tiene una persona centrada en escuchar con atención al otro individuo con el que se mantiene un dialogo; la escucha activa en el proceso de comunicación es un elemento fundamental porque permite brindar una respuesta acertada. (Peñañiel & García, 2021)

Habilidades para la comunicación asertiva

Para el proceso de comunicación se debe poseer habilidades que permitan interactuar de manera correcta con otras personas y consigo mismo. Las habilidades según Medina (2017) son las siguientes:

Autoafirmación, esta permite a la persona sentirse bien consigo mismo, identificar las fortalezas, debilidades, restricciones y saber autorregularlas de manera adecuada según el contexto comunicativo en que se encuentre.

Observación, se basa en ubicarse en la situación de la comunicación al ejercer como receptor; es decir, se realiza una escucha activa y hace una percepción lo más cercana a la realidad de lo que el otro expresa, hace o siente durante la interacción comunicativa.

Relación empatía, esta permite a la persona acercarse de forma efectiva al otro y sus fundamentos básicos son la efectividad y comprensión en la relación comunicativa; además, esta habilidad ayudará a establecer un ambiente saludable durante el proceso comunicativo.

Expresión, es una destreza que facilita a la persona transmitir de manera adecuada y oportuna los mensajes verbales y no verbales.

Resolución de conflictos, es una habilidad importante debido a que ayuda al sujeto a mediar o identificar posibles soluciones ante conflictos entre dos o más personas, donde existe malestar y desacuerdo. (p.65)

Comunicación Asertiva en las Secretarías Ejecutivas

Para el funcionamiento óptimo de una empresa es importante contar con personas asertivas que no solo expresen quejas que provocan malestar, enojo y desmotivación; esta requiere personas que busquen solución a los inconvenientes, utilicen su influencia sobre aspectos desfavorables y tengan control sobre situaciones que le afecten. La asertividad de los empleados es relevante para superar las barreras que dificultan el desarrollo de la información interna y externa; para ello, el personal debe considerar aspectos como el significado de las palabras que se usen para enviar el mensaje, el contexto, punto de vistas, entre otros aspectos. (Farias et al., 2020)

En la actualidad un profesional debe poseer una comunicación asertiva debido a que esto influye de manera positiva en el desarrollo empresarial y personal; es por ello, que se considera que las secretarías ejecutivas tienen un papel importante dentro de la empresa, por tal motivo, se debe capacitar constantemente para fortalecer las competencias secretariales, de tal manera, que se mejore la productividad laboral considerando los conocimientos de las nuevas exigencias del mundo empresarial. Hoy en día, el personal de secretaría ha evolucionado, debe contar con cualidades que permitan aportar competencias para que la organización prospere. (Farias et al., 2020)

El personal de secretaría es considerado una parte integral del equipo de comunicación de las organizaciones debido a que uno de sus funciones, es ser puente y canal entre directivo-trabajadores y empleados-usuarios, todos entre sí. En el ámbito secretarial la comunicación es relevante puesto que es una de sus funciones principales, porque entre sus actividades esta recibir y transmitir mensajes o requerimientos de los directivos, negociaciones, solicitudes y acuerdos en nombre de la empresa. Tener una comunicación asertiva trae consigo beneficios como: eliminar los rumores, comprensión de los problemas, capacidad colectiva para solucionar inconvenientes, favorecer la identificación del personal, incrementar la participación, aumentar la productividad, establecimiento de políticas en base a consultas y consensos. (Mendoza & Segovia, 2019)

El talento humano de secretaría como parte de sus cualidades debe tener una comunicación asertiva, puesto que de esta manera la interrelación se dará con voluntad y respeto, de lo contrario, la comunicación será desordenada y sin compatibilidad. Según sea el dominio de asertividad en una persona responderán los demás; es decir, si un individuo genera confianza a las personas, estas corresponderán a ese trato cordial, de no existir respeto con los miembros de la empresa perderá credibilidad y generará una inadecuada perspectiva. La comunicación es impotente porque permite establecer una adecuada relación laboral tanto dentro como fuera de la organización, conversación de manera correcta con el fin de evitar conflictos entre las personas, sentir mayor confianza al expresarse, establecer nuevas y mejores relaciones, tomar decisiones con seguridad, mejorar en el ámbito laboral y la productividad en el lugar de trabajo. (Andrade, 2020)

Funciones de la Secretaria (o)

- Redactar documentos
- Contestar llamadas telefónicas y enviar correos
- Crear, innovar e implementar iniciativas
- Preparar presentaciones
- Acordar reuniones
- Realizar eventos y atender a proveedores/clientes
- Tomar iniciativa dentro del área donde labora
- Asesorar a los ejecutivos, en la preparación de reuniones y el desarrollo de las mismas.
- Gestionar llamadas telefónicas y visitas entre clientes internos-externos
- Gestionar la correspondencia interna y externa
- Planificar y organizar agendas
- Organizar archivos e informaciones físicas y electrónicas. (Cedeño et a., 2019, p. 21)

Habilidades de la secretaria

- Capacidad de análisis y síntesis
- Adecuada comunicación oral y escrita
- Manejo de las relaciones interpersonales
- Capacidad para formar y manejar equipos de trabajo
- Liderazgo y motivación
- Capacidad de negociación
- Eficiente administración del tiempo
- Capacidad para asumir riesgos
- Tener iniciativa, creatividad e innovación
- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Capacidad para tomar decisiones
- Manejo de varios idiomas
- Manejo de herramientas informáticas. (Loor y Cedeño, 2018, párr.26)

Atención al Público

El cliente desde el punto de vista empresarial, es una persona que trae sus necesidades a una empresa determinada, que busca ser satisfecha y complacida mediante un trato cordial y atento. Este es considerado la persona más importante para una organización, ya que de él depende su existencia en el mercado. (Escudero, 2017). Mientras para López (2020), el cliente es una persona que compra o consume ciertos bienes o servicios de cualquier empresa a cambio o no de una transacción monetaria.

La atención al cliente es considerada como el servicio brindado por una organización con el propósito de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Mediante la atención se puede brindar un asesoramiento adecuado, de tal manera, que se asegure el uso correcto de un producto o servicio. La atención al cliente se refiere a la gestión que efectúa cada empleado de una empresa al interactuar con el cliente para dar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual puede generar satisfacción. La persona que atiende a un cliente es la responsable de la relación, escucha y comprensión de las dudas, consultas y reclamaciones que tienen los destinatarios respecto a los productos o servicios de la organización. (Arenal, 2019)

La atención al cliente puede considerarse como la relación de actividades que realizan las empresas mediante la identificación de las necesidades básicas de sus clientes utilizando diversas estrategias, con el fin de cubrir las expectativas que cada cliente puede tener, de tal manera que se logre su satisfacción y a su vez la fidelización. (Gil, 2020). La atención al cliente es el conjunto de actividades efectuadas por las organizaciones con dirección al mercado objetivo, que buscan satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas con el propósito de satisfacerlas en el momento adecuado.

La atención al cliente si se desarrolla de manera adecuada puede traer consigo varios beneficios según Gil (2020) como son:

- Mayor fidelización del cliente e incremento de las ventas o rentabilidad
- Incremento de clientes y disminución de quejas o reclamos
- Mejora de la imagen institucional
- Diferenciación de la organización respecto a los competidores
- Mejora del clima laboral y genera mejores relaciones internas/externas. (p.15)

La satisfacción al cliente se refiere al grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente en base a los productos o servicios recibidos. Un cliente no se siente satisfecho por algunas razones como: atención brindada poco profesional, ha sido tratado como objeto no como persona, atención anterior no ha sido realizada correctamente, trato sin educación, servicio no ha sido prestado en el plazo previsto, carencia de conocimientos sobre los servicios o productos, inadecuada relación entre las partes involucradas e información incomprensible. (Escudero, 2017). Por tal razón, la persona encargada de atender al público debe ser profesional en varios aspectos, por ejemplo, rapidez, confiabilidad, cortesía y poseer información actualizada.

En la actualidad, la eficiencia del personal de secretaria es fundamental en cuanto a la organización de una empresa, debido a que el trabajo discreto y proactivo aporta al funcionamiento de esta. Por tal motivo, la calidad de atención o servicio que desempeñan es vital para la imagen empresarial de la organización. Dentro del desempeño que realiza el personal de secretaria es indispensable también el trato y atención al cliente en pos de contribuir al desarrollo empresarial, lo cual puede suceder si el personal aplica algunos componentes como capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, seguridad, profesionalismo, empatía y atención personalizada. (Pico et al., 2020)

Una correcta atención al cliente se base en tres pilares como son: eficiencia, oportunidad y atención; sin embargo, uno de los más importantes es la eficiencia debido a que el cliente espera que se hagan las cosas como se piensa o lo ha prometido el cliente, siempre y cuando se realice dentro de un periodo de tiempo establecidos y con una atención amable, respetuosa y calidad. (Pico et al., 2020)

Hoy en día, es necesario que las secretarias(os) ejecutivos tengan conocimientos profesionales del área en el que se desenvuelven y reciban constante capacitación, porque de ello dependerá que su intervención a la hora del manejo de clientes sea adecuada para la realización de un negocio o crear un impacto de buena imagen corporativa. El personal de una empresa o institución es esencial en el éxito empresarial, siendo secretarios(as) la imagen de la misma y el primer contacto con el público, por lo cual, deben articular todos los valores y principios que la empresa quiere que sus clientes perciban como confianza, servicio pertinente y eficacia. (Pico et al., 2020)

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los tipos de investigación aplicados son de campo y descriptiva, debido a que se tiene contacto con las unidades de observación para determinar cómo es la comunicación asertiva del personal de secretaría durante el proceso de atención al usuario. Además, se describen cada uno de los hallazgos de investigación; es decir, se caracteriza el comportamiento de las variables. Por lo tanto, el investigador no interviene, solo narra los sucesos encontrados en el proceso investigativo realizado en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Los métodos empleados son el inductivo y analítico, en virtud de que se analizan situaciones particulares que se desprenden de la premisa general de estudio para establecer conclusiones generales. Mientras que, también se consideró el método analítico en virtud de que se ajusta al presente estudio, donde se segregó cada uno los hallazgos identificados para comprender en mejor medida la situación problemática relacionada a la comunicación asertiva del personal de secretaría en el proceso de atención al usuario de la institución académica.

Para la obtención de información relevante se aplicó como técnica investigativa una encuesta, la cual está dirigida a los usuarios de los servicios que oferta la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Mientras que el instrumento de investigación es cuestionario de encuesta, el cual se encuentra estructurado por 8 preguntas que permite obtener datos relacionados con el comportamiento de las variables comunicación asertiva y atención al usuario.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados del caso de estudio fueron obtenidos mediante dos encuestas, la primera estuvo dirigida al personal de secretaria que labora en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, con el propósito de conocer sobre la comunicación asertiva y su influencia en la atención al público. Mientras que la segunda fue aplicada al personal administrativo de la facultad, cuya finalidad es determinar la percepción que tienen sobre la comunicación asertiva en el proceso de atención al público.

Los instrumentos investigativos fueron aplicados a 18 secretarias y 15 profesionales en administración, unidades de análisis que fueron determinadas a conveniencia del investigador, puesto que eran los sujetos de estudio a los cuales se obtuvo acceso y que aportaron con información relevante sobre la problemática analizada. La muestra se pudo determinar mediante un listado del personal que posee la facultad. La recolección de los datos se realizó por medio de visitas a las instalaciones de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Además, fueron consolidados y procesados a través de herramienta de Microsoft Office de Word y Excel.

Para el análisis de los resultados con mayor relevancia en el proceso investigativos se utilizaron 3 preguntas que mayor aportación generaron a la investigación, las dos primeras corresponden a la encuesta realizada con el personal de secretaría y la tercera corresponde al cuestionario aplicado al personal de administración. La primera pregunta analizada consiste en que, si la comunicación asertiva ayuda a fortalecer vínculos con el público externo e interno, dicho interrogante obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1

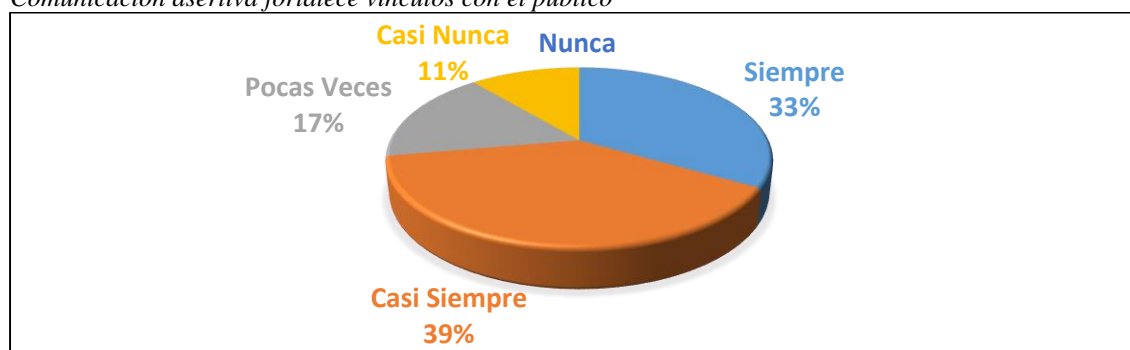
Comunicación asertiva fortalece vínculos con el público

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	33%
Casi Siempre	7	39%
Pocas Veces	3	17%
Casi Nunca	2	11%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

Nota: la tabla 1 muestra los resultados sobre la comunicación asertiva y su influencia en el fortalecimiento de vínculos.

Grafico 1

Comunicación asertiva fortalece vínculos con el público



Nota: el gráfico 1 muestra los resultados sobre la comunicación asertiva y su influencia en el fortalecimiento de vínculos.

Los resultados obtenidos son: el 39% de las personas respondieron que casi siempre la comunicación asertiva ayuda a fortalecer vínculos con el público externo e interno, 33% siempre, 17% pocas veces y el 11% restante casi nunca. Los datos evidencian que la comunicación es importante para mantener buenas relaciones, de tal manera, que se cree un ambiente laboral idóneo y se fortalezca una imagen adecuada ante el público. Por lo tanto, se manifiesta que la comunicación fluida dentro de la organización facilita el desarrollo de las actividades internas y promueve mayor sinergia organizacional para la consecución de los objetivos. La siguiente pregunta analizada es la que se consulta sobre los inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido con el cliente interno, dicha interrogante evalúa la presencia de debilidades en el proceso de atención al usuario. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 2

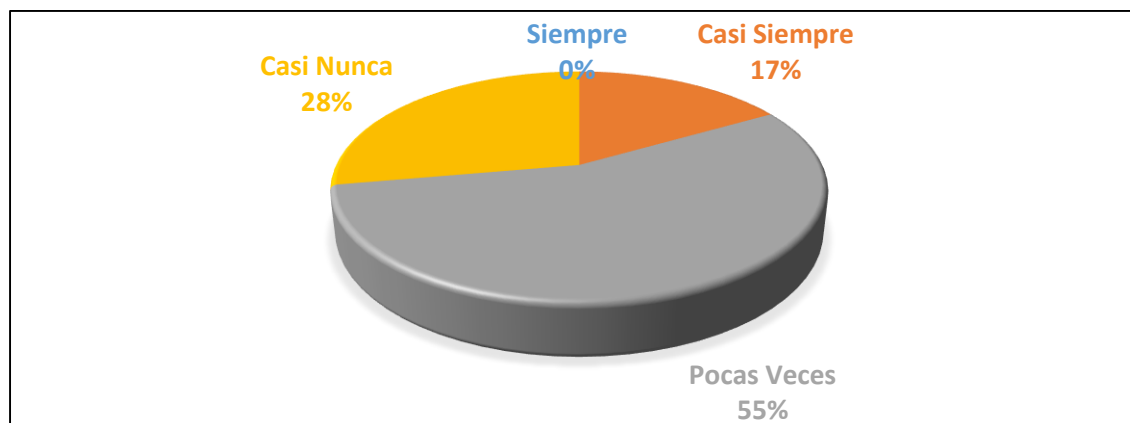
Presencia Inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	3	17%
Pocas Veces	10	55%
Casi Nunca	5	28%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

Nota: en la tabla 2 se muestran los resultados sobre los inconvenientes para el establecimiento de un diálogo fluido.

Grafico 2

Inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido



Nota: el gráfico 2 muestra los resultados sobre los inconvenientes para el establecimiento de un diálogo respetuoso y fluido.

Los resultados obtenidos evidencian que pocas veces se han presentado inconvenientes en el proceso de atención al usuario; sin embargo, es necesario resaltar que el 17% de las personas encuestadas manifestaron que casi siempre se dificulta el establecimiento de un diálogo respetuoso y fluido. Por lo tanto, es un aspecto a tener en cuenta, porque aquello da indicios que en cierta medida existen debilidades para el establecimiento de una comunicación asertiva. No obstante, para culminar con la identificación de los principales hallazgos, se analizó la pregunta aplicada al personal administrativo, la cual consiste en cómo evalúan la comunicación asertiva del talento humano de secretaría. A continuación, se muestran los resultados:

Tabla 3

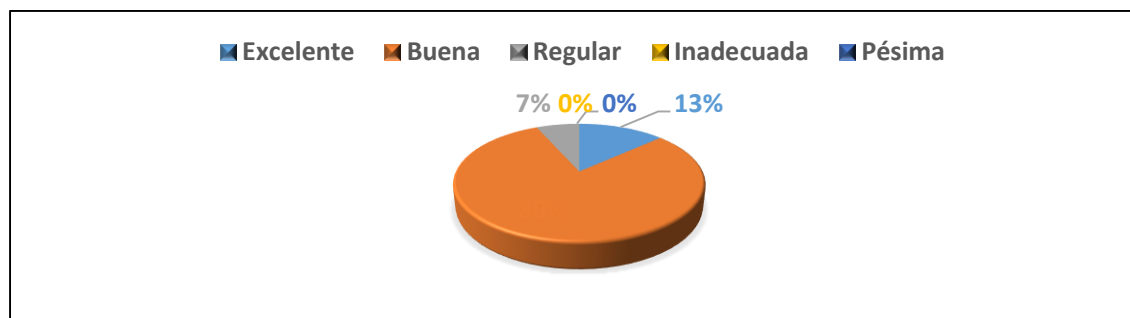
Evaluación de la comunicación asertiva

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	13%
Buena	12	80%
Regular	1	7%
Inadecuada	0	0%
Pésima	0	0%
Total	15	100%

Nota: la tabla 3 muestra los resultados de cómo evalúa el personal administrativo la comunicación empleado por el personal de secretaría.

Grafico 3

Evaluación de la comunicación asertiva.



Nota: el gráfico 3 se muestran los resultados de cómo evalúa el personal administrativo la comunicación empleado por el personal de secretaría.

La mayoría de las personas encuestadas manifestaron que la comunicación asertiva del personal de secretaría era buena; lo cual es un buen indicador. No obstante, existieron personas que respondieron que era regular y muy pocas manifestaron ser excelente; motivo por el cual, se resalta que, a pesar de existir un correcto proceso comunicacional, aún existen aspectos que tienen que ser mejorado para alcanzar una comunicación asertiva de calidad.

SITUACIONES DETECTADAS

Los resultados del estudio permitieron determinar que las unidades de análisis consideran que la comunicación asertiva es relevante en el desarrollo de las actividades internas, porque ayuda al establecimiento de sólidas relaciones humanas y un adecuado clima laboral. Sin embargo, la investigación realizada al personal de secretaría de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación estableció que no siempre existe una comunicación fluida por parte del talento humano de secretariado; lo cual afecta la percepción del cliente interno. Es necesario manifestar que el hallazgo descrito no es recurrente; sin embargo, la presencia de dichas situaciones puede afectar las relaciones internas.

Otro de los hallazgos detectados en el proceso investigativo es el siguiente: cuando se consultó si se han presentado inconvenientes en el diálogo entre el personal de secretaría y demás colaboradores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, la mayoría mencionaron que sí, pero pocas veces, lo cual no es un detalle menor, porque si no se establecen los correctivos necesarios se puede condicionar el clima laboral. Otra de las situaciones detectadas es que la mayoría de las personas encuestadas manifestaron que es importante el establecimiento de procesos de capacitación para fortalecer las habilidades y técnicas secretariales.

SOLUCIONES PLANTADAS

Los resultados de la investigación demuestran que la comunicación asertiva juega un rol protagónico en la creación de un ambiente de trabajo caracterizado por buenas relaciones humanas. Por lo tanto, es justo y necesario resaltar que los procesos comunicacionales ayudan a fortalecer vínculos con el cliente interno y externo. Por lo tanto, se precisa como posible solución a la situación detectada con respecto al fortalecimiento de la comunicación asertiva en el personal de secretaría, que la Gestión de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo implemente procesos de evaluación interno que determinen los aspectos a mejorar en el proceso de atención al usuario, de tal manera que se integren estrategias de mejora continua orientadas al fortalecimiento de la comunicación organizacional.

En el proceso de investigación se identificó que en determinados momentos se presentaron inconvenientes para el establecimiento de un diálogo fluido y respetuoso por parte del personal de secretaría y clientes externo e interno. Motivo por el cual se plantea como solución que la gestión interna de la institución implemente lineamientos y directrices para el proceso de atención, con el propósito de estandarizar las actividades relacionadas a la comunicación organizacional y su influencia a la atención al usuario en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Otra de la situación detectada se origina de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta al personal administrativo, donde se consultó sobre cómo evalúan la comunicación asertiva del personal de secretaría, la cual permitió determinar que existen aspectos que mejorar para lograr que la percepción de cliente interno y externo mejore con respecto a la atención prestada por parte del talento humano de secretariado. Por lo tanto, se plantea como solución que se implementen procesos de capacitación sobre liderazgo y relaciones humanas, con el objetivo del que personal de secretaría fortalezca sus habilidades comunicacionales.

CONCLUSIÓN

El personal de secretaría mantiene una comunicación asertiva con el público interno y externo, lo cual le ha permitido establecer relaciones humanas adecuadas donde impere el respeto y cortesía, dicho escenario facilita la creación de un ambiente laboral idóneo. Sin embargo, hay aspectos que mejorar porque no siempre los procesos comunicacionales son efectivos y caracterizados por adecuada empatía y cordialidad, donde aquello puede condicionar el desarrollo de las actividades internas.

La Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación no ha proporcionado programas de capacitación que permitan a los profesionales de secretaría brindar una óptima atención al público y mantener relaciones interpersonales respetuosas con el propósito de satisfacer los requerimientos de los usuarios y manejar situaciones conflictivas cuando el público se sienta inconforme con la información proporcionada o atención prestada, donde no se pueda establecer un diálogo fluido.

El personal de secretaria brinda un servicio oportuno y eficiente porque tiene predisposición para atender los requerimientos y solicitudes del público; sin embargo, han existido escenarios donde se presentaron dificultades para establecer un diálogo fluido con el cliente externo e interno de la organización. Además, la percepción de los usuarios manifiesta que la comunicación asertiva es buena, de igual manera existe la necesidad de fortalecer los procesos comunicacionales empleados por el talento humano de secretaría.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la gestión de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo el establecimiento de estrategias de mejora continua que permitan conocer la percepción del usuario con respecto a la comunicación asertiva del personal de secretaría, establecer los correctivos necesarios y fortalecer la imagen institucional con el cliente internos y externos. Se sugiere la implementación de buzones de sugerencia para que los usuarios puedan tener la posibilidad de expresar su opinión con respecto a la atención recibida.

Se sugiere la implementación de programas de capacitación por parte de la gestión interna al talento humano de secretaría con respecto a temas de relaciones humanas, atención al usuario y liderazgo, con el objetivo de fortalecer las habilidades y técnicas secretariales, lograr un clima laboral idóneo y elevada satisfacción del usuario. Además, es recomendable integrar mayores actividades de control interno para mitigar cualquier tipo de inconvenientes en el proceso de atención al cliente interno y externo.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, A. (2020). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones laborales de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el departamento de Fiscalización. (*Tesis de Grado*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7857/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000076.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Logroño: Tutor Formación.
- Briones, M. (2019). La gestión secretarial y el fortalecimiento de los procesos administrativos de la fundación Inca ink-Programa Bonsai, Manta 2019. (*Tesis de Grado*). Universidad Laica Eloy Alfaro, Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/3145/1/ULEAM-SB-0051.pdf>
- Calderón, H. (2017). Asertividad y comunicación organizacional. (*Tesis de Grado*). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>
- Cejas, A., & Roth, E. (26 de Febrero de 2022). *Las funciones del secretario escolar. Análisis de dos instituciones educativas de Nivel Primario. Evaluación y propuestas*. Obtenido de Universidad Católica Argentina : <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/605/1/doc.pdf>
- Cevallos, A. (2018). El desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa de la compañía Indumaster S.A, del cantón Montecristi, año 2017. (*Tesis de Grado*). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1865/1/ULEAM-SE-0039.pdf>
- Duarte, K. (2020). Perfil del profesional y su incidencia en la gestión secretarial en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma. (*Tesis de Grado*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7878/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000032.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Escudero, M. (2017). *Comunicación y atención al cliente 2.ª edición*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Farias, L., Espinoza, C., & Mora, N. (2020). Habilidades cognitivas y comunicación asertiva en los profesionales de secretariado ejecutivo. *Digital Publisher*, 5(6), 486-495. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/446/595
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearning.
- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿Estrategia de competitividad empresarial? *Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147-153. doi: <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Loor, S., & Cedeño, M. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Medina, R. (2017). La asertividad como estilo de comunicación: ¿Derechos o deberes? *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 8(2), 61-69. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2017/cts172i.pdf>
- Meendieta, J. (10 de Noviembre de 2020). *Prácticas de oficina y gestión comercial*. Obtenido de Instituto Superior Tecnológico Ismael Pérez Pazmiño: <http://instipp.edu.ec/instipp/assets/pdf/guias/secretariado/SE-S4-PractOficinaGCgb.pdf>
- Mendoza, M., & Segovia, R. (2019). La comunicación en el trabajo secretarial en las empresas privadas en El Cantòn Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(1). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/comunicacion-trabajo-secretarial.html>
- Órdoñez, R., & Sanchez, M. (2018). “El perfil profesional de las secretarías en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y*

Desarrollo, 1(1). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>

Peñañiel, D., & García, G. (2021). La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico “Simón Bolívar”. *Digital Publisher*, 6(1), 156-176. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/533/653

Salguero, N., & Santamaria, G. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo. *Didáctica y Educación*, 9(4), 39-52. Obtenido de <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274.pdf>

Torres, F. (2018). Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes. (*Tesis de Maestría*). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, México. Obtenido de <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5170/%20Taller%20de%20habilidades%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20l%C3%ADderes.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de cuestionario de la encuesta dirigido al personal de secretaria.

1. ¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a fortalecer vínculos con el público externo e interno?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

2. ¿Cree usted que la comunicación asertiva influye en el clima laboral de la organización?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

3. Bajo su percepción. ¿Cree que es necesario la implementación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

4. ¿Se han presentado inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido con el cliente interno y externo?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

5. ¿Considera que es necesario la capacitación al talento humano con respecto a la comunicación asertiva y relaciones humanas?

Si () No () Pocas Veces ()

Anexo 2. Modelo de cuestionario dirigido al personal administrativo.

1. ¿Existe disponibilidad y predisposición para brindar un servicio rápido y eficiente por parte del personal de secretaría?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

2. ¿El personal de secretaría proyecta una imagen de honestidad, cortesía, credibilidad y respeto durante el proceso de atención?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

3. ¿Considera que el personal de secretaría tiene que implementar una mejor comunicación para desarrollar adecuadas relaciones humanas?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

4. ¿El talento humano de secretaría recepta con amabilidad, cortesía y de manera respetuosa todos los requerimientos o solicitudes realizadas por el usuario?

Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

5. ¿Cómo evalúa la comunicación asertiva del talento humano de secretaria?

Excelente () Buena () Regular () Inadecuada () Pésima ()

Anexo 3. Tabulación de encuesta dirigida al personal de secretaria.

1. ¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a fortalecer vínculos con el público externo e interno?

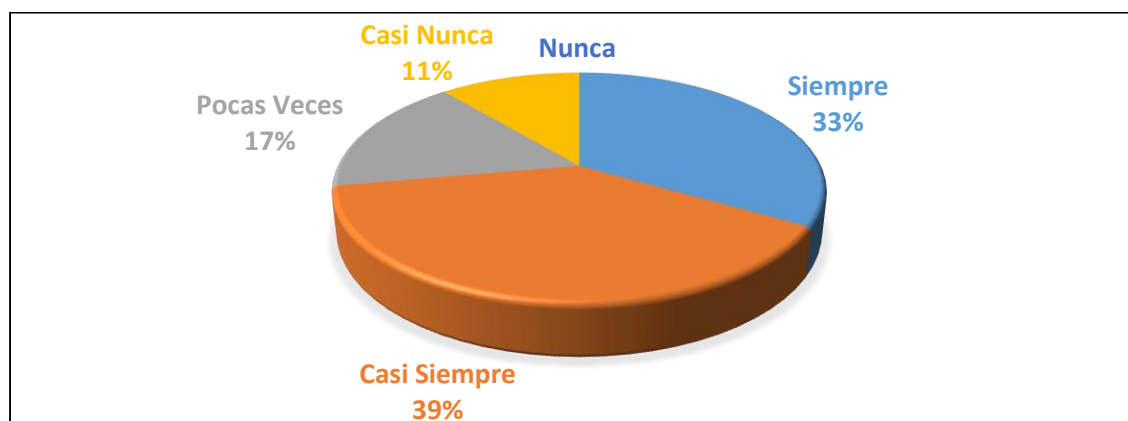
Tabla 1

Comunicación asertiva fortalece vínculos con el público

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	33%
Casi Siempre	7	39%
Pocas Veces	3	17%
Casi Nunca	2	11%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

Grafico 1

Comunicación asertiva fortalece vínculos con el público



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

La encuesta aplicada al personal de secretaria permitió determinar lo siguiente: el 39% de las personas respondieron que casi siempre la comunicación asertiva ayuda a fortalecer vínculos con el público externo e interno, 33% siempre, 17% pocas veces y el 11% restante casi nunca. Los resultados evidencian que la comunicación es de vital importancia dentro de una institución para mantener buenas relaciones, de tal manera, que se cree un ambiente laboral idóneo y se genera una imagen adecuada ante el público.

2. ¿Cree usted que la comunicación asertiva influye en el clima laboral de la organización?

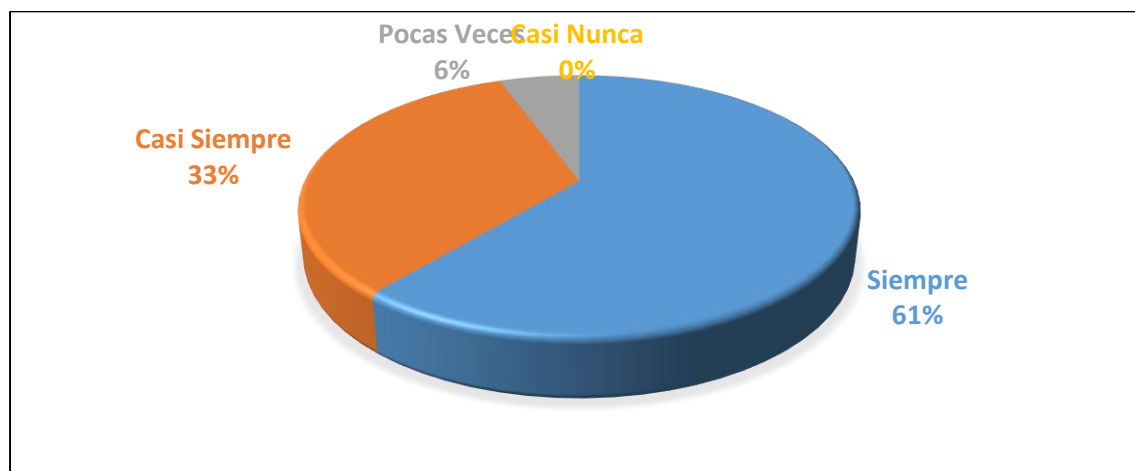
Tabla 2

Comunicación asertiva influye en el clima laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	61%
Casi Siempre	6	33%
Pocas Veces	1	6%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

Grafico 2

Comunicación asertiva influye en el clima laboral



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada a las unidades de observación se pudo conocer que, el 61% de las personas expresaron que siempre la comunicación asertiva influye en el clima laboral de la organización, 33% casi siempre y el 6% restante dijeron pocas veces. La información indica que la actitud positiva y asertiva del personal con los demás colaboradores es esencial para mantener buenas relaciones que permitan una interacción respetuosa sin ningún tipo de inconveniente.

3. Bajo su percepción. ¿Cree que es necesario la implementación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación?

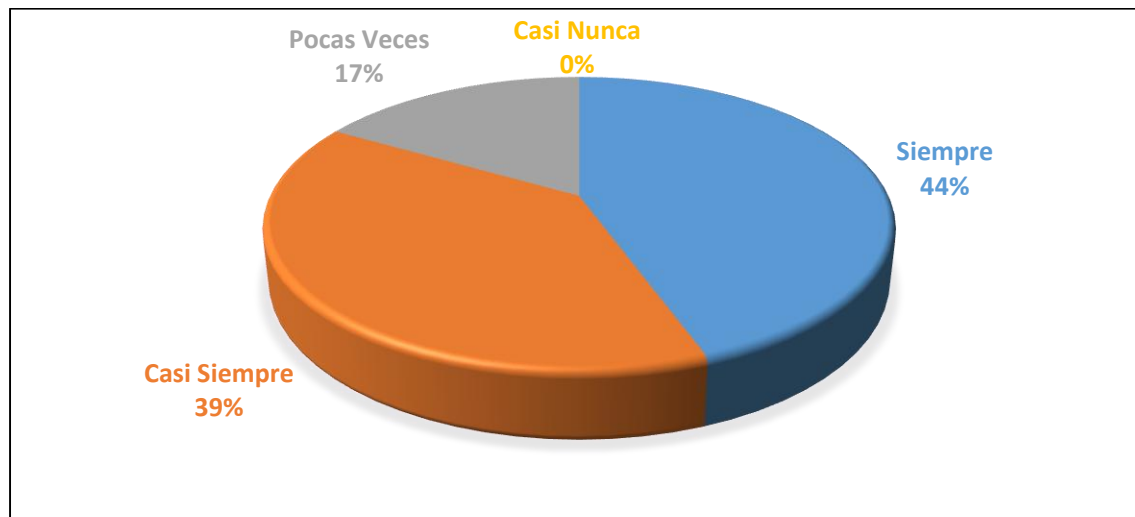
Tabla 3

Implementación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	44%
Casi Siempre	7	39%
Pocas Veces	3	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

Grafico 3

Implementación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada a las unidades de observación se identificó que el 44% de las personas cree que siempre es necesario la implementación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación, 39% casi siempre y 17% restante pocas veces.

4. ¿Se han presentado inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido con el cliente interno y externo?

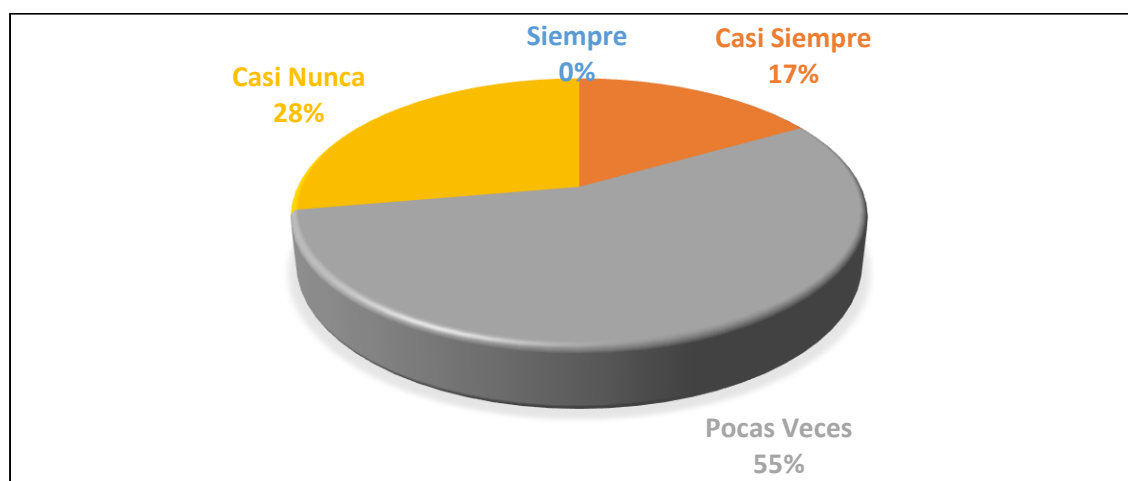
Tabla 4

Inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	3	17%
Pocas Veces	10	55%
Casi Nunca	5	28%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

Grafico 4

Inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta aplicada a las unidades de análisis se pudo determinar que, 55% de las personas dijeron que pocas veces se han presentado inconvenientes para establecer un diálogo respetuoso y fluido con el cliente interno y externo, 28% casi nunca y 17% restante siempre. La mayoría de secretarios(as) han tenido una comunicación adecuada con los compañeros de trabajo y el público en general porque han satisfecho sus peticiones y dudas.

5. ¿Considera que es necesario la capacitación al talento humano con respecto a la comunicación asertiva y relaciones humanas?

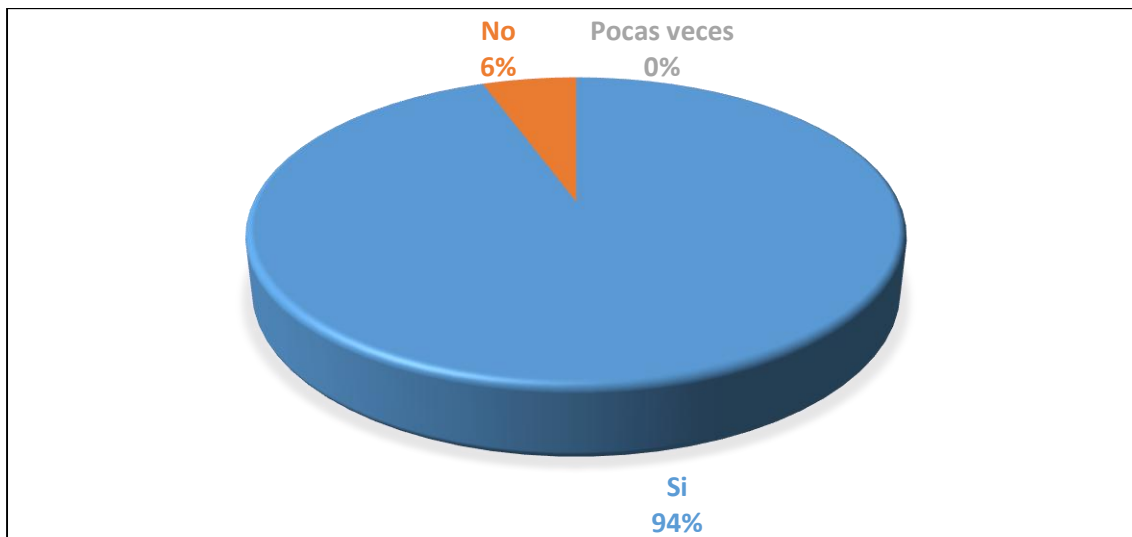
Tabla 5

Capacitación al talento humano sobre comunicación asertiva y relaciones humanas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94%
No	1	6%
Pocas veces	0	0%
Total	18	100%

Grafico 5

Capacitación al talento humano sobre comunicación asertiva y relaciones humanas



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

En base a la encuesta aplicada en la facultad se obtuvo los siguientes resultados: el 94% de las personas si consideran que es necesario la capacitación al talento humano con respecto a la comunicación asertiva y relaciones humanas, mientras que 6% restante dijeron que no. Por lo tanto se puede decir, que toda institución debe fomentar el desarrollo profesional de sus empleados mediante programas de capacitación, en este caso relacionado a brindar una adecuada atención y como establecer relaciones interpersonales de manera idónea.

Anexo 4. Tabulación de cuestionario dirigido al personal administrativo

1. ¿Existe disponibilidad y predisposición para brindar un servicio rápido y eficiente por parte del personal de secretaría?

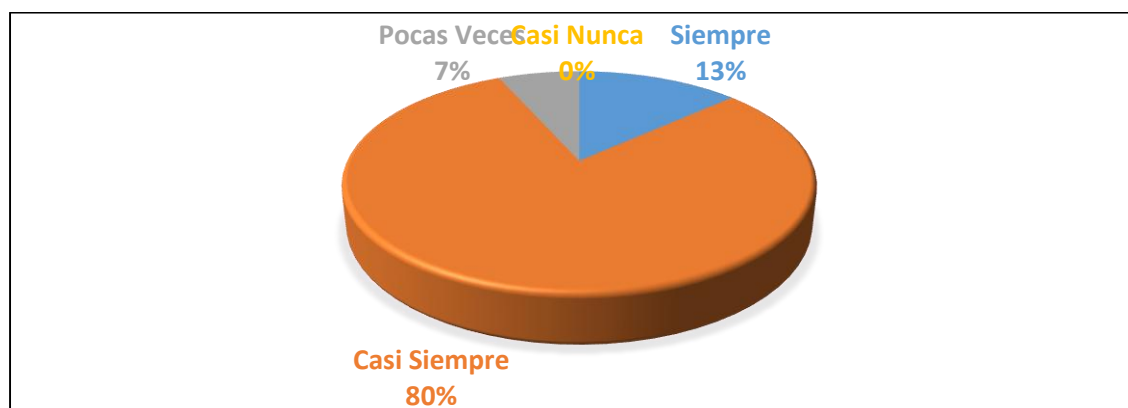
Tabla 6

Disponibilidad y predisposición para brindar un servicio rápido

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi Siempre	12	80%
Pocas Veces	1	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Grafico 6

Disponibilidad y predisposición para brindar un servicio rápido



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo se logró identificar que, el 80% de las personas expresaron que casi siempre existe disponibilidad y predisposición para brindar un servicio rápido y eficiente por parte del personal de secretaría, 13% siempre y 7% restante mencionaron pocas veces. La mayoría de secretarías(os) gran parte del tiempo atienden al público de manera idónea y eficiente en todo lo relacionado a peticiones y consultas, demostrando que dan un buen servicio.

2. ¿El personal de secretaría proyecta una imagen de honestidad, cortesía, credibilidad y respeto durante el proceso de atención?

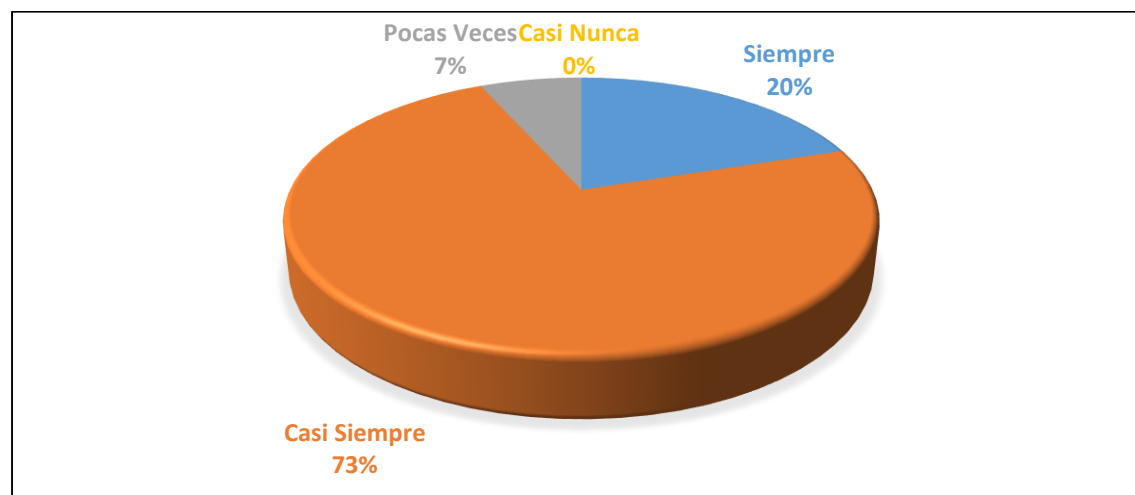
Tabla 7

Personal de secretaría proyecta una imagen adecuada durante la atención

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi Siempre	11	73%
Pocas Veces	1	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Grafico 7

Personal de secretaría proyecta una imagen adecuada durante la atención



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

La encuesta realizada en la facultad permitió conocer que el 73% de las personas expresaron que casi siempre el personal de secretaría proyecta una imagen de honestidad, cortesía, credibilidad y respeto durante el proceso de atención, 20% siempre y 7% mencionaron que pocas veces. Por lo tanto, el personal de secretaria es asertivo y empático con el público que acude a las instalaciones, demostrando así una buena imagen, lo cual es importante para la institución como para el profesional.

3. ¿Considera que el personal de secretaría tiene que implementar una mejor comunicación para desarrollar adecuadas relaciones humanas?

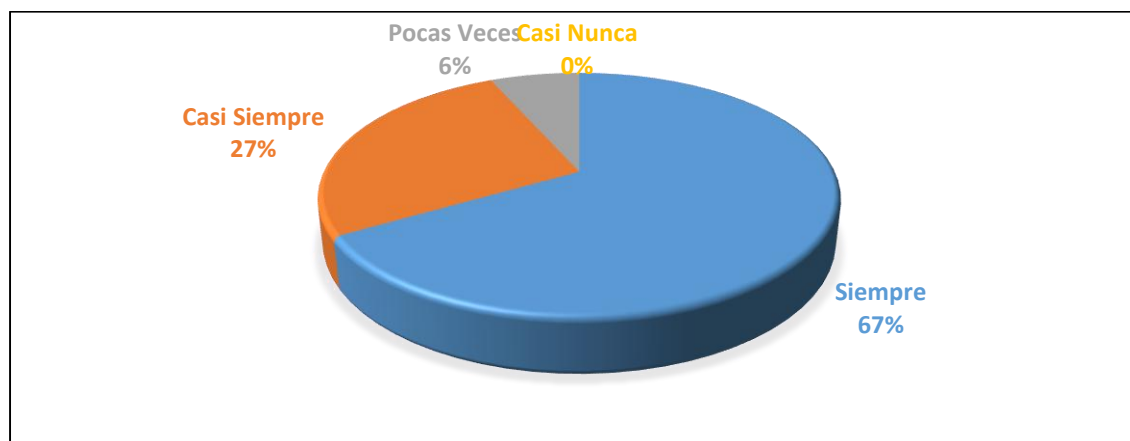
Tabla 8

Mejoramiento de la comunicación para desarrollar adecuadas relaciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	67%
Casi Siempre	4	27%
Pocas Veces	1	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Grafico 8

Mejoramiento de la comunicación para desarrollar adecuadas relaciones



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo se logró identificar que el 67% de las personas siempre consideran que el personal de secretaría tiene que implementar una mejor comunicación para desarrollar adecuadas relaciones humanas, 27% casi siempre y el 6% restante dijeron pocas veces. Ante los resultados descritos, se puede decir que estos profesionales deben aplicar nuevas maneras de expresar sus opiniones con el propósito de relacionarse adecuadamente con el público para así generar una imagen positiva de los colaboradores y de la institución misma.

4. ¿El talento humano de secretaría recepta con amabilidad, cortesía y de manera respetuosa todos los requerimientos o solicitudes realizadas por el usuario?

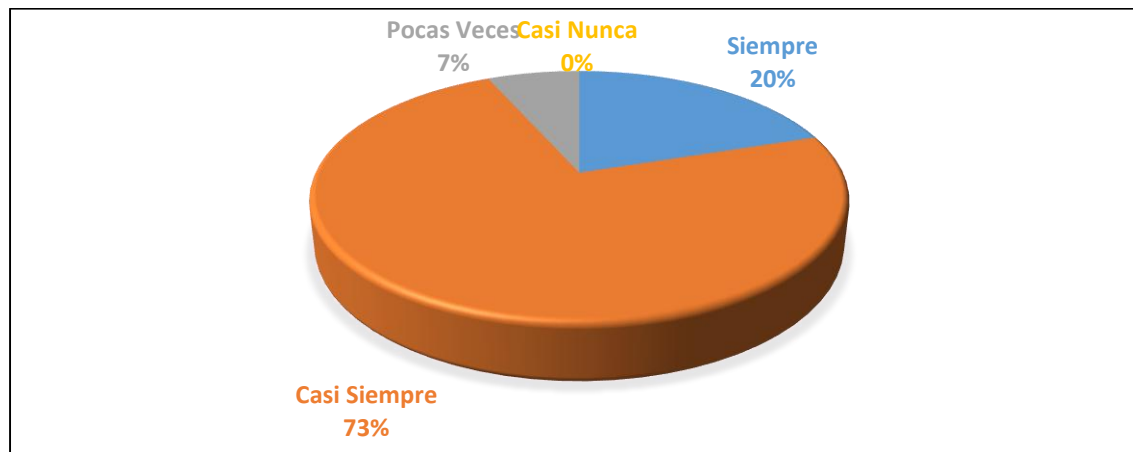
Tabla 9

Personal de secretaría recepta adecuadamente todos los requerimientos del usuario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi Siempre	11	73%
Pocas Veces	1	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Grafico 9

Personal de secretaría recepta adecuadamente todos los requerimientos del usuario



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo se logró identificar que el 73% de las personas mencionaron que casi siempre el talento humano de secretaría recepta con amabilidad, cortesía y de manera respetuosa todos los requerimientos o solicitudes realizadas por el usuario, 20% siempre y el 7% restante pocas veces. Resultados favorables que indican que los profesionales de secretaria están cumpliendo con su rol debido a que se comunican y relacionan de manera adecuada con los usuarios que requieren información de la facultad.

5. ¿Cómo evalúa la comunicación asertiva del talento humano de secretaria?

Tabla 10

Evaluación de la comunicación asertiva

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	13%
Buena	12	80%
Regular	1	7%
Inadecuada	0	0%
Pésima	0	0%
Total	15	100%

Gráfico 10

Evaluación de la comunicación asertiva



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta aplicada a las unidades de análisis se pudo identificar que el 80% de las personas dijeron que la comunicación asertiva del talento humano de secretaria es buena, 13% excelente y 7% restante expresaron que regular. La información indica que la mayoría de secretarios(as) se relacionada de manera idónea con los miembros de la facultad y con los usuarios que visitan las instalaciones.

Anexo 5. Oficio de asignación de docente tutor



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 digitalmente por:
VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

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

Anexo 6. Oficio de solicitud de permiso a la institución en la que realizará la investigación



Babahoyo marzo 14, 2022

SEÑORA:

Decana. Zoila Piedad ~~BARRALES~~

DECANA DE FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

Av. Universitaria km 21/2 Av. Montalvo Babahoyo.

Babahoyo, Los Ríos.

De mis consideraciones:

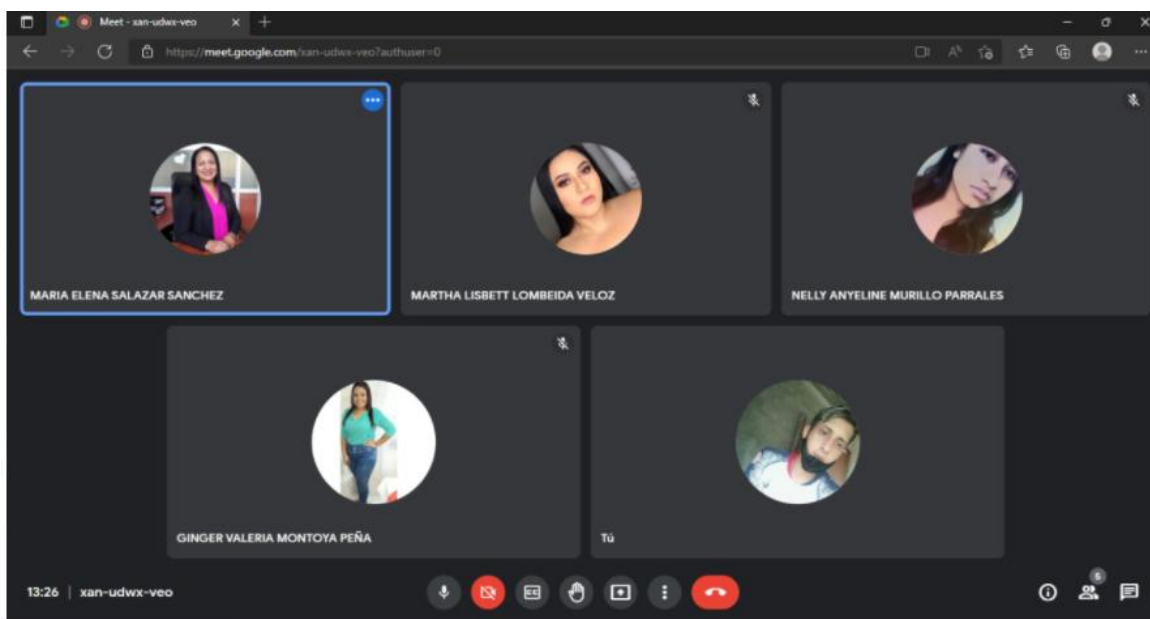
Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que el señor **CARLOS GUSTAVO GOYES LÓPEZ**, con cédula de identidad **1206569277**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita al mencionado estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social 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: **"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS SECRETARÍAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN"**.

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

De Usted (es), muy atentamente;

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

Anexo 7. Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor, aplicando la encuesta)



Tutorías con la Docente- Tutor para la revisión del caso de estudio.