



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

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LA SECRETARIA Y SU  
APORTE EN LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE  
ALTO RENDIMIENTO ALBERT EINSTEIN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO AÑO  
2022

**AUTOR:**

Murillo Parrales Nelly Anyeline

**TUTOR:**

Lic. Salazar Sánchez María Elena, MSc.

BABAHOYO - ECUADOR

2022

## RESUMEN

En esta investigación se busca analizar la situación presentada en el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo en el año 2021, determinando como se está llevando a cabo, en la actualidad, y cuáles fueron las gestiones en el 2021 de esta manera hacer comparativas basados en la información de los procesos en donde se analice el aporte de las habilidades y técnicas de comunicación asertiva de la secretaria en las relaciones públicas de este centro, mediante la investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo, en donde se utilizará la entrevista como instrumento para recolección de datos necesarios, en donde las preguntas serán de carácter abiertas, los resultados obtenidos se analizarán para destacar los procesos en los que tienen carencia por desconocimiento y falta de implementación de estrategias y herramientas, sea esto debido a desconocimiento, falta de voluntad o tiempo debido a la recarga laboral, por parte del personal encargado del área de las relaciones públicas, entonces llegar al caso de colaborar con el centro y formular recomendaciones para mejorar y desarrollar dichos procesos de gestiones en pos de afianzar la imagen del centro, con el objetivo de alcanzar y lograr el reconocimiento deseado.

**Palabras Claves:** comunicación asertiva, relaciones públicas, habilidades comunicativas, estrategias.

## **ABSTRACT**

This research seeks to analyze the situation that occurs in the Albert Einstein high-performance training center in the city of Babahoyo in 2021, determining how it is being carried out, at present, and what the efforts were in 2021. In this way, to make comparisons based on the information of the processes where the contribution of the skills and assertive communication techniques of the secretary in the public relations of this center is analyzed, through a descriptive investigation, with a qualitative approach, where The interview will be used as an instrument to collect the necessary data, where the questions will be open-ended, the results obtained will be analyzed to highlight the processes in which they have a lack due to ignorance and lack of implementation of strategies and tools, either by ignorance, lack of will or time due to work overload, on the part of the personnel in charge of the public relations area, then it is necessary to collaborate with the center r and make recommendations to improve and develop these management processes in order to strengthen the image of the center, with the aim of reaching and achieving the desired recognition.

**Keywords:** assertive communication, public relations, communication skills, strategies.

## ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. DESARROLLO .....	2
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
2.2 OBJETIVO.....	3
2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS.....	3
2.4 TÉCNICAS APLICADAS.....	11
2.5 RESULTADOS OBTENIDOS.....	11
III. CONCLUSIONES.....	15
IV. RECOMENDACIONES.....	16
V. BIBLIOGRAFÍA.....	17
VI. ANEXOS.....	18
5.1. ANEXO N° 1 MATRIZ OPERACIONAL .....	18
5.2. ANEXO N° 2 FORMATO DE ENCUESTA.....	19
5.3. ANEXO N° 3 TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS.....	25
5.4. ANEXO N° 4 OFICIO DE ASIGNACIÓN .....	33
5.5. ANEXO N° 5 OFICIO DE SOLICITUD.....	34
5.6. ANEXO N° 6 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	35

## I. INTRODUCCIÓN

En el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo, cuyo objetivo principal es mejorar de manera progresiva su posicionamiento entre las demás instituciones, y que gracias al buen manejo de las relaciones públicas y técnicas de comunicación por parte del su personal ha logrado reconocimiento significativo en el cantón y ciudades vecinas, pero este no es el reconocimiento esperado a pesar de ser considerable en el sector en el que se desenvuelve. Pese a sus éxitos como cualquier institución tiene sus conflictos y dificultades presentadas en su momento, los mismos que se deben superar con la aplicación de estrategias adecuadas y un eficiente manejo de las habilidades propias su equipo de trabajo.

El presente estudio de caso se fundamenta en la línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación; Desarrollo Organizacional vinculada a la línea de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe sobre Procesos Secretariales, con la sub-línea; Comunicación Asertiva. Misma que está relacionada con el tema a estudiarse; Habilidades de comunicación asertiva de la secretaria y su aporte en las relaciones públicas, la cual estará defendida por la base bibliográfica.

Fundamentada en la importancia de las habilidades de comunicación asertiva en las relaciones públicas, el cual parte del interés por definir el impacto de estas habilidades comunicativas en la labor organizacional determinando la esencialidad de idear e implantar estrategias que formen buenas relaciones públicas y una conciencia comunicacional con la audiencia en general, mismo que ayudara a generar la innovación y creatividad en el ambiente laboral.

En el caso de las secretarias, la manera de manejarse dinámicamente en la actualidad ya no es la misma. Puesto que, se busca llegar al público a través de una imagen corporativa y para eso se debe optar por tomar la iniciativa de generar nuevos cambios, más dinámicos y beneficiosos para conseguir de manera más efectiva sus objetivos manteniendo el éxito en la institución; y de esta forma será como las secretarias con una buena comunicación de manera asertiva favorecerán concisamente a la productividad y ambiente laboral en toda organización, que repercute con eficiencia y eficacia en la imagen de la empresa.

Por último, para el desarrollo de este estudio de caso se utilizó la entrevista como técnica para acopiar información, mediante un cuestionario que fue aplicado a la encargada de la dirección del centro de capacitación y a su secretaria general, y con los resultados obtenidos se pudo conocer manejo con respecto a realización del trabajo de relaciones

públicas y cómo ha sido influenciada por las habilidades de comunicaciones asertivas de su encargado. Por todo lo anterior, se consideró plantear una serie de recomendaciones que será beneficioso para efectuar técnicas de preparación efectivas para lograr que el personal colaborador conozca y forme nuevas conductas comunicativas.

## **II. DESARROLLO**

El desarrollo del presente estudio de caso se realizó en el Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein, el mismo que se estableció en la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, en mayo de 2017, en la calle Flores y 5 de junio. Con el propósito de brindar capacitaciones con cursos de formación continua a la ciudadanía en general, mejorando la calidad y nivel de aprendizaje de sus estudiantes. de esta manera, han logrado formar nuevos instruidos certificados y acreditados por parte de las entidades pertinentes; para la elaboración de este estudio se tomará como base temporal el año 2021, por ende, los sujetos entrevistados serán el director y secretaria de la fecha establecida y en la actualidad para elaborar una comparativa de los procesos llevados a cabo y los cambios que se ha dado.

No obstante, se pudo corroborar que la institución no ha logrado el reconocimiento debido a las gestiones comunicativas y el impacto de estas en las relaciones públicas, además carece de profesionales aptos para elaborar y ejecutar planes estratégicos, ya sea eventualmente o de forma permanente; necesitando de colaboración externa para la implementación de herramientas y estrategias asertivas para el desarrollo de la comunicación, relaciones públicas; permitiéndole a la institución mejorar su imagen e incrementar su posicionamiento en el área de capacitación para lograr su meta en reconocimiento.

### **2.1 Justificación**

Debido a que el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de Babahoyo no ha alcanzado el reconocimiento esperado; en este estudio de caso se busca analizar las relaciones públicas existentes como uno de los motivos que no le han permitido lograr dicho reconocimiento, y siendo la parte encargada de esta labor la secretaria se deberá conocer las habilidades y estrategias utilizadas en el proceso comunicativo, que se ha estado llevando a cabo. Las comunicaciones son la base en todo proceso de gestión y en la vida cotidiana, el explicar claramente lo que se solicita o requiere, y si a este proceso se le implantan estrategias que lo vuelvan eficiente y eficaz esto permitirá la mejora y desarrollo de las gestiones, además de facilitar las labores de los colaboradores de la institución.

Conocer las deficiencias en el proceso comunicativo que realizan, les ayudará a analizar las herramientas y estrategias que deben implementarse y de ser el caso si se necesita de asesorías externas para la mejora de las relaciones públicas interna y externa; brindando de esta manera una imagen más adecuada del centro de capacitación de alto rendimiento; beneficiando no solo a la institución, sino también a su personal y usuarios del mismo.

Por medio de una entrevista que constará de 10 preguntas acerca del proceso, estrategias, habilidades comunicativas, al director y secretaria de la institución antes mencionada se tratará de esclarecer la relación existente entre las habilidades de comunicación asertiva de la secretaria y las relaciones públicas; considerado como un tema de gran importancia; dado que una institución o empresa quiere lograr y mantener resultados óptimos en un plazo determinado en la imagen de la misma.

## **2.2 Objetivo**

Analizar el aporte de las habilidades de comunicación asertiva de la secretaria en las relaciones públicas en el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo año 2021.

## **2.3 Sustentos Teóricos**

### ***2.3.1 Asertividad***

Para Gago (2017) citado por (Quiñonez Fuentes & Moyano Arcos, 2019, pág. 72) La asertividad, además, está ligada a la conducta, por lo que el entrenamiento asertivo no solo permite desarrollar actividades inherentes y propias del ser humano, sino que le ayuda a mejorar sus relaciones con su entorno y a desarrollar habilidades sociales.

Es una característica de la conducta de cada sujeto donde se evidencia la defensa y protección de los derechos propios y manteniendo la consideración en evitar la vulneración de los derechos ajenos; Cuando se inició el estudio de la asertividad se creyó que era una característica propia de algunos sujetos mientras se realizaron los estudios con el pasar del tiempo se evidenció que todos los seres humanos poseen esta característica pero que para algunos era utilizada en diferentes circunstancias; una persona asertiva, es capaz de expresar sus gustos e intereses de forma espontánea, autodirigirse críticas sin vergüenza, acepta y otorga halagos sin incomodidad, da su punto de vista, opinión sin miedo, abiertamente, pedir aclaraciones de las cosas y sabe negarse (Egúsquiza, 2000).

El llevar a la practica un positivismo y eficacia para tener la madurez en personalidad en donde se reconozcan los derechos propios y de los demás, ser capaces de una valoración

crítica de sí mismo; en donde las aptitudes de la personalidad son firmes y ayudan a la adquisición de habilidades, predisponiendo a los usuarios.

### **2.3.2 Comunicación asertiva**

Para mejorar la interacción con otras personas simplemente lo que todos debemos aprender son algunas habilidades en donde identificar los estilos de comunicación que tenemos, nuestros derechos asertivos, desarrollar una filosofía racional de vida y aprender algunas habilidades específicas (Aguilar, 2019, pág. 2).

Se entiende que la comunicación asertiva se fundamenta en la actitud de cómo nos relacionamos positivamente manera verbal y expresiva con los demás respetando los sentimientos y derechos individuales de cada persona; en donde son necesarias algunas habilidades para desarrollarse de la manera más adecuada como lo son:

- Interacción en grupo
- Comunicación verbal
- Modulación de la voz
- Dominio de la comunicación no verbal
- Ser perceptivo
- Discutir y negociar
- Persuadir
- Respetar

Al estar acompañada de estas distintas habilidades la comunicación asertiva cumple la función integradora en las relaciones sociales de las que el individuo forma parte.

### **2.3.3 Comunicación estratégica**

El concepto de comunicación estratégica ha tenido, en los últimos años, una relevancia inusitada, particularmente en la gestión interna y externa de las organizaciones, donde se lo asocia comúnmente al fenómeno de la globalización y de sus consecuencias en el desarrollo sostenible. El artículo identifica la evolución del concepto, los actores, los escenarios, los sentidos y potencialidades de su accionar como eje fundamental en procesos de responsabilidad social empresarial y su incidencia en la construcción de capital social (Niño Benavides & Cortés Cortés, 2018).

Siendo parte interna y externa de las diferentes instituciones en relación con el desarrollo y desempeño sostenible de las mismas se prepara analizando los autores, escenarios, y los sentidos existentes para identificar las mejoras que deberían darse y las

herramientas y técnicas que se deban implementarse para lograr los objetivos necesarios en ayuda al progreso de los procesos e institución en general, potencializar las acciones que se desempeñan.

Sugiere que las distintas instituciones deben conocer e identificar diversas estrategias de comunicación que en tiempos de crisis sean propicias en las diversas situaciones críticas. Con el incremento de los daños de una crisis, la reputación se incrementa, las percepciones se fortalecen en conjunto con la necesidad de técnicas y estrategias que mejor se adapten (Xifra, 2020).

#### **2.3.4 Relaciones públicas**

Se tiene comprendido que las relaciones humanas son inherentes al ser, consideradas desde los inicios como los ritos y tradiciones de los que eran parte las distintas civilizaciones y culturas, con la evolución se han apegado a conceptos comerciales y mercantiles como fuerza de relación entre usuarios y organizaciones y siendo el medio en el que se presentan a estos, algo así como la voz y figura de las empresas, instituciones, organizaciones; por medio de reglas y principios que se debían valorar como pautas de comportamientos o como después se la conocería como técnicas al servicio del marketing o de la correspondencia, en la actualidad es uno de los ejes de estrategias de la comunicación interna y externa.

Según Sevilla 2007, “es todo lo que entra en juego para lograr una opinión pública favorable”; y citándolo más actualmente Indira Gandhi National Open University (Ignou) (2019) en este caso citado por (Caldevilla-Domínguez, Barrientos-Báez, & Fombona-Cadavieco, 2020, pág. 4) en el artículo Evolución de las Relaciones Públicas en España detalla que:

Quienes sin renunciar al concepto de creación de espacios de mutua comprensión entre público/s y entidad o persona, han visto como parte de su cosmovisión ha sido sepultada por la corriente imperante, ex novo, que aboga por definir la Relaciones Públicas, grosso modo, como un conjunto de actividades que buscan, para una entidad o persona, asegurar el favor, la comprensión y la simpatía del público general o públicos específicos.

Con la relación entre público en general y una entidad o persona en la cual por medio de un conjunto de estrategias y actividades se trata de asegurar e afianzar la comprensión, simpatía del público hacia la institución.

En las relaciones públicas intervienen 5 elementos encargados de desempeñar diversas funciones en el proceso de las mismas (Guest, 2019) los cuales son:

- Públicos

- Procesos comunicativos
- Procesos no lineales
- Relaciones de intercambio

### ***2.3.5 Importancia de las relaciones públicas***

Como lo explica (Jiménez Delgado, 2020) en su examen Complexivo de Grado; en donde detalla la función de las relaciones públicas como un conjunto de actividades llevadas a cabo por las distintas instituciones y que las mismas pueden utilizar como herramientas para la concepción y mantenimiento de relaciones entre los miembros colaboradores de la organización o de dicha institución y los diferentes sectores de la opinión pública.

Son llevadas a cabo por la persona responsable de las relaciones públicas, el cual debe tener diferentes cualidades y habilidades obtenidas por medio de estudios y experiencias adquiridas en su trayectoria, y el responsable debe ser asertivo.

Siendo parte importante de la imagen con que se presenta y se da a conocer una institución debe llevarse a cabo bajo lineamientos basados en lo que se requiere conseguir como institución, por así decirlo como posicionamiento de marca o nombre; fundamentada en autocrítica de los procesos para una mejora evolutiva de la institución, buscando un punto de crecimiento constante en donde se demuestre lo eficiente y eficaz en sus gestiones, anteponiendo una atención de calidad al cliente escuchando sus sugerencias y prestando pronta soluciones a las mismas.

### ***2.3.6 Comunicación en las relaciones públicas***

Correspondencia en las relaciones públicas siendo un factor altamente relevante donde la comunicación lidera el proceso de afianzar la proyección que otorga la empresa o institución a sus usuarios; la reputación o imagen es un activo intangible, es un objeto de difícil gestión y administración comportándose como una relación intrínseca entre imagen y comunicación en donde, dicha comunicación es la única capaz de afianzar el nombre o reputación en el pensamiento del público en general, por medio de las diversas herramientas y estrategias comunicativas disponibles en la sociedad; en donde existen diferentes ciencias en donde cada una maneja y ha diseñado su propio lenguaje aparente pero todo se centra en los principios básicos de la comunicación las que son emisor, mensaje y receptor; siempre que se tenga un mensaje el cual informar se tendrán receptores, a los cuales hay que llegar y persuadir con el mensaje que en este caso sería la buena imagen o reputación de la institución.

Haciendo hincapié en las mejores cualidades de la misma acompañada de un plan de procesos eficientes, relacionados entre sí inherentemente.

### ***2.3.7 Habilidades de gestión empresarial de las secretarías***

Destrezas de manejo corporativo de las secretarías, lo dicho de estas oficinistas las cuales requieren sólidos conocimientos técnicos además de un dominio excepcional de la comunicación verbal y no verbal; siendo profesionales de secretariado siguen algunas consideraciones porque comprenden que en ellas recae la imagen de la empresa, relacionarse con los altos directivos del lugar donde labora y de otras instituciones, llevan a cabo diferentes técnicas de optimación profesional (España Soto, 2016).

- Lugar de trabajo como su segundo hogar
- Existir confianza con su jefe inmediato
- Los clientes directos deben ser considerados como colaboradores cercanos
- Relación con los compañeros laborales puesto que el trabajo se relaciona
- La realización de las diferentes gestiones de manera limpia y ordenada
- Respetar su puesto y trabajo sin mezclarlo con lo personal
- Considerar como prioridad las relaciones comerciales con otras instituciones
- Amabilidad y cortesía para con los clientes
- No discriminar, toda persona es importante
- No cometer abusos de confianza hacia los directivos.
- Dirigir o liderar el trabajo

### ***2.3.8 Características de las secretarías***

Las profesionales de la carrera de secretariado, siendo de un cargo sumamente importante y que encierra una gran responsabilidad, es una labor de mucha presión y con un alto manejo de información correspondiente a diferentes áreas por lo que debe ser llevado a cabo bajo directrices y por una persona con habilidades diversas como:

- Puntualidad
- Discreción
- Organización
- Lealtad
- Responsabilidad
- Paciencia
- Ordenada
- Cortez

- Analítica
- Práctica

Estas destrezas son importantes y han contribuido al desarrollo y evolución de la profesión de secretariado y como se establecen los perfiles profesionales dentro de las áreas competitivas y por medio de esta se lleva se establece un sistema de competencias:

- Adaptación
- Equilibrio en personalidad
- Autoestima
- Altruista
- Superación personal
- Concentración
- Capacidad de crear
- Criterio propio
- Flexibilidad

Además, de ser una persona con unas aptitudes personales sobresalientes, también debe tener conocimientos técnicos y estratégicos para cumplir con su labor a cabalidad.

### ***2.3.9 Estrategias***

Técnicas utilizadas por el personal encargado en los procesos comunicativos asertivos, y que se fundamentan en un desarrollo de la actividad a realizar (SANDOVAL MEDINA, 2020, pág. 9)

- Técnicas de archivo
- Técnicas de oficina
- Dominio de habilidades comunicativas verbal y no verbal
- Control, manejo y organización de agenda
- Elaboración de informes
- Habilidad en búsqueda de información
- Conocimientos de los protocolos

### ***2.3.10 Problemas para la estrategia***

Las estrategias o técnicas que se utilizan en los procesos también presentan algunos tipos de dificultades o problemas en el momento que se implementan o se ponen en funcionamiento, causando detenimiento, lentitud en la realización de los distintos trabajos, estos conflictos se presentan cuando:

- Reduccionismo por paradigma adecuado

- Una racionalidad excesiva
- Pensamiento lineal
- Carente de empatía
- Un ámbito limitado (a lo militar, a lo empresarial/organizacional, y a lo político)
- Distorsionamiento conceptual
- Debilidad teórica

Las técnicas son utilizadas para mejorar y facilitar las gestiones y procesos de cada área de las instituciones y dichas técnicas, deben ser llevadas a cabo con eficiencia y bajos parámetros, de la mano de un profesional que las conozca y domine para obtener el máximo provecho de cada estrategia o técnica implementada.

El dominio de las estrategias y conocimiento sirve para evitar los conflictos y problemas que se puedan presentar mientras se desempeñan las distintas labores del personal secretariado.

### ***2.3.11 Implementación de la tecnología en la comunicación asertiva***

La utilización de la tecnología en el proceso comunicativo eficaz para aumentar la competitividad empresarial o entre instituciones, la innovación como factor importante en este proceso en el que se deben implementar y arraigar las diferentes tecnologías existentes y que acompañan el desarrollo de las organizaciones y su incremento.

El mercado actual exige a las empresas rediseñar sus estrategias, e imponen la implementación de procesos innovadores que permitan la optimización de sus procesos y maximizar así su productividad (Bernal-Jiménez & Rodríguez-Ibarra, 2019, pág. 86).

El comercio exige a las empresas, rediseñar sus estrategias, e imponen la implementación de procesos innovadores que permitan la optimización de sus procesos y maximizar así su productividad

La evolución temporal y el apresurado auge de la tecnología imponen el camino a seguir en cuestiones de estrategias y herramientas para impactar al mercado en donde las relaciones públicas desempeñan un papel fundamental en el posicionamiento en el mercado.

Existen diferentes aplicaciones, adaptadas al marco empresarial, o a la mejora de los procesos de las industrias, o en las diversas áreas como ventas, contabilidad, finanzas, gerencial, etc.

La tecnología tiene diversas implementaciones y ayuda a realizar labores de todo tipo de manera ágil y eficiente, y en el campo profesional del secretariado cumple un papel importante ayudando en sus funciones diarias y el manejo de labores y documentales.

### ***2.3.12 Relación e impacto en la imagen y publicidad de una institución con las Relaciones Públicas***

Las empresas desean implantar estrategias de fidelización se debe apoyar en una eficaz gestión de comunicaciones hacia los clientes, de la misma manera la fidelización implica crear una fuerte connotación emocional con los clientes. Para lograr la vinculación emocional, la gestión de la comunicación en sus diferentes variables y vertientes que adquiere una importancia determinante, no se puede crear una relacional emocional con los clientes si no existe la correcta y adecuada comunicación (ALEXANDER, 2019)

Las empresas desean implantar técnicas de compromisos se debe recostar en una oportuna gestión de comunicaciones en dirección a los clientes, de forma similar la fidelización implica gestar una vigorosa connotación emocional con los clientes. Para lograr la conexión emocional, la gestión de la explicación en sus distintas variables y vertientes que adquiere un valor contundente, no se puede suscitar una relacional emocional con los compradores si no existe la correcta y adecuada comunicación

La imagen o reputación de una institución tiene una relación con las relaciones públicas de las mismas siendo esta la encargada de manejar dicha imagen y gestionarla en virtud de desarrollar e incrementar la reputación de la institución y con el uso de las estrategias afianzar a los clientes en una relación emocional con la organización y sus variables comunicativas para mejorar cada proceso de la institución.

La publicidad adecuada llevará a cualquier compañía a ganar terreno en ante su competencia, esto se debe a que por medio de la publicidad es que se da a conocer la imagen y reputación de cada institución.

### ***2.3.13 Efectos de la Comunicación Asertiva en el Servicio de Atención al Cliente***

Debido a la pandemia por la aparición del COVID-19, desde el año 2020 se inició con el teletrabajo; y el campo de atención al cliente, direccional de las distintas instituciones no fueron la excepción, en donde las habilidades comunicativas debieron adaptarse al cambio, pero seguir recogiendo los mismos frutos, la mayoría de seres humanos están acostumbrados a la tensión personal pero con las limitaciones existentes se debieron dar cambios, sin incomodar a los clientes o usuarios de los productos o servicios que se ofertan.

Mantener una comunicación asertiva y efectiva para la solución de diferentes conflictos existentes en la atención, transmitir calma, respeto e importancia del usuario para la institución.

Si la comunicación asertiva es llevada a cabo bajo los parámetros necesarios, el proceso de la relación entre la institución y los usuarios fluirá beneficiosamente para ambas partes.

Los efectos positivos de las causales de la comunicación asertiva que mejora las condiciones de la atención al cliente, ya sea para brindar información o vender algún servicio, producto; las habilidades y estrategias que se implementen para mejorar el servicio, llevando a cabo el análisis pertinente para desarrollar la estrategia y técnica más adecuada para incrementar y cubrir todas las necesidades del proceso de la atención al cliente.

## **2.4 Técnicas Aplicadas**

Para realizar el presente estudio de caso referente al tema Habilidades de Comunicación Asertiva de la secretaria y su aporte en las Relaciones Públicas, se empleó mediante la investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo para la cual se indagó diversas páginas de fuentes especializadas en internet y artículos científicos, investigaciones acerca de los conceptos científico-técnicos de las variables involucradas en el caso. De esta manera, se utilizó el método inductivo luego de haber reconocido el tipo de investigación que se esperaba realizar.

Como instrumento para recolección de datos necesarios se utilizó la entrevista de preguntas abiertas, elaborada con el objetivo de conocer el estado comunicativo y las relaciones públicas en el que se encontraba, la misma que estuvo dirigida a los miembros administrativos el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo en el año 2021 y en la actualidad dando también a conocer las opiniones y situación en torno al manejo de las relaciones públicas como herramienta para contribuir al desarrollo y reconocimiento de la institución y la influencia por parte de las habilidades comunicativas de su encargado/a. Basándose en los resultados que se obtengan, se podrá realizar las conclusiones respectivas en torno al motivo de la falta de reconocimiento.

## **2.5 Resultados Obtenidos**

Gracias a las entrevistas realizadas al Director y a la Secretaria General del Centro de Capacitación de alto rendimiento, los cuales colaboraron con responder las preguntas de manera responsable y acomedida, donde se pudo acopiar la información importante para analizar la situación presentada en la institución en el año 2021 y en la actualidad. De esta manera, hacer comparativas basados en la información de los procesos y herramientas que hayan implementado desde ese año y las mejoras o deterioro que se hayan presenciado en las relaciones públicas de dicha institución.

Luego de llevarse a cabo las entrevistas se procedió al análisis de los datos que estas arrojaron y por la observancia de que el personal encargado de estas, carecía de habilidades comunicativas asertivas; manteniéndose así un ambiente hostil y poco colaborativo entre usuarios en general y los colaboradores al momento de solicitar o brindar algún tipo de servicio o información; por medio de estos resultados se buscará que los directivos tomen acción en la mejora de las relaciones públicas y para esto debe mejorar, capacitar y desarrollar las habilidades y estrategias de su personal.

### **Situaciones Detectadas**

Llegado a este punto destacable donde se tabula la información de las 2 preguntas de las principales variables del estudio de caso, se hacen notar dando los siguientes resultados:

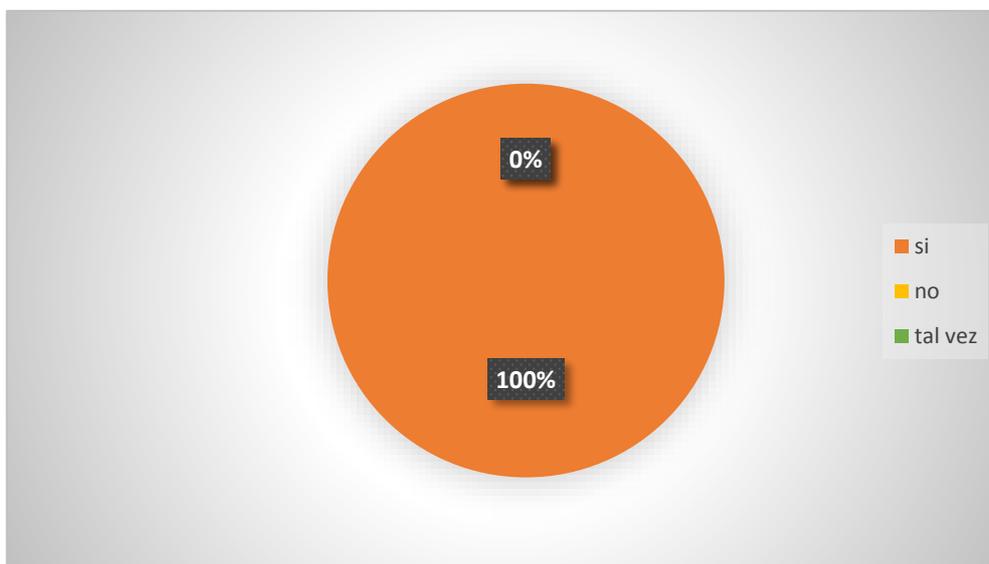
#### **Tabla #1**

- 1. ¿Considera usted que tener habilidades de comunicación asertiva en el personal mejorará a las relaciones internas y externas para el desarrollo de la institución?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Tal Vez	0	0%

**Figura #1**

*Gráfico estadístico de la primera variable.*



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:** La principal observación fue que los integrantes del centro de capacitación están en acuerdo en que consideran que el tener comunicación asertiva mejora de manera significativa las relaciones internas no solo del área sino de toda la institución.

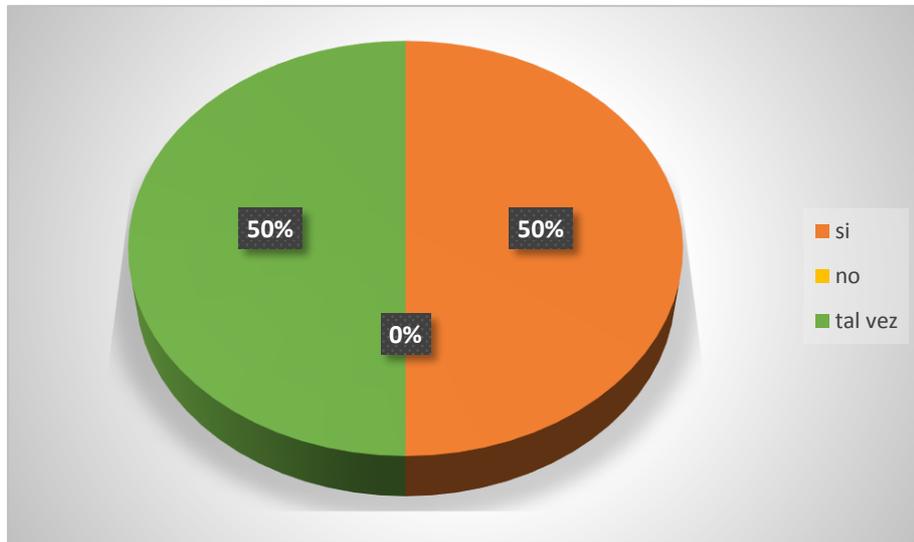
**Tabla #2**

2. *¿Considera adecuado la ejecución de planes de capacitación actualizados en técnicas de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo y nivel de reconocimiento de la institución?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	0	0%
Tal Vez	1	50%

**Figura #2**

*Gráfico estadístico de la segunda variable.*



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:** En este caso la pregunta arrojó dos resultados diferentes por un lado tenemos que la mitad de los entrevistados dicen que es necesario capacitarse y así mejorar muchos aspectos relativos, mientras que la otra mitad está en duda si son necesarias o no las capacitaciones.

### III CONCLUSIONES

En toda la investigación realizada se ha apreciado la relación inherente entre la comunicación asertiva y las relaciones públicas, que a su vez es necesario de habilidades existentes en el personal en el que recae la responsabilidad de estas, y que además de las habilidades conozca y domine el manejo de las diferentes estrategias existentes, para brindarle a la institución la mejor imagen receptada por los usuarios o posibles usuarios; capaz de despertar el interés de los individuos por el tema en la capacitación de alto rendimiento.

La comunicación asertiva es fundamental en cada proceso y gestión existente en la organización, encerrando, englobando como conjunto de principios a la atención al cliente, relaciones públicas, comunicación jerárquica interna y desarrollo organizacional; el comprender cada concepto integrado en la comunicación verbal y no verbal asertiva mejoraría las relaciones personales, laborales, organizacionales, etc.,

Con esto despegaría el desarrollo institucional a altos niveles existiendo un reconocimiento por parte de sus colaboradores y usuarios de los servicios que se ofertan, en este caso cursos de aprendizaje; como todo este tipo de relaciones se dan en la sociedad a la par de los conflictos que existen en la sociedad se da la evolución de la tecnología y sus alcances que muchas veces son de apoyo en el desarrollo y otras veces vuelve obsoletas estrategias, negocios e instituciones.

En el Centro de Capacitación de alto rendimiento Albert Einstein carecen y carecían de habilidades comunicativas asertivas, creando un descontento en los usuarios y por este motivo perdiendo reconocimiento como un centro de alto rendimiento siendo catalogado básicamente como una institución de cursos prácticos sin mucha relevancia en el ámbito académico, esto no era por la formación o malla curricular, sino por el malestar ocasionado por parte de la secretaria y su carencia de habilidades comunicativas a los usuarios de la institución.

A la larga estas deficiencias comunicativas influenciaron negativamente las relaciones públicas y estas a su vez a la imagen de la institución, lo cual repercute en el área financiera de la misma, limitando sus ingresos por la falta de usuarios de esta institución; esto es como una secuencia en cadena que derriba a la organización peldaño a peldaño.

#### IV RECOMENDACIONES

Luego de concluir destacando las fallas y carencias que mantiene la institución y su personal se puede otorgar algunas recomendaciones en pos de mejora del proceso comunicativo que lleven a cabo una conexión con las relaciones públicas y la jerarquía de procesos de la organización.

Se debe instruir al personal relacionado en la comunicación de la institución con la conceptualización del conjunto de términos que intervengan en el proceso comunicativo por medio de talleres institucionales, para que estos comprendan, entiendan, analicen la importancia de este tema en el desarrollo de la institución y su relación con lo financiero.

Las estrategias existentes deben cambiarse acorde a la evolución tecnológica y de comandos para que se adapten a la realidad que se necesita suplir o solucionar, encontrarse en un constante análisis de las herramientas y sucesos, para brindar una solución real que se afiance a los usuarios creando satisfacción en dicho proceso, si bien es cierto el personal que actualmente labora encargado de las relaciones públicas carece de habilidades comunicativas asertivas se debe brindar capacitación no solo para la secretaria, sino también para todo el personal que de alguna manera estén involucrados en el área de atención al cliente u ofertas de servicios, en especial a la dirección en general.

De estar dentro de las capacidades económicas de la institución se recomienda la contratación de un consultor especialista en el área de relaciones públicas y que domine las diferentes herramientas y estrategias para desempeñar unas relaciones públicas beneficiosas para la institución; de paso esta persona contratada de planta funcionará a su vez como maestro y supervisor para el personal que requiere aprender de sus habilidades y aptitudes.

Si el rendimiento de la institución es reconocido, valorado, informado los beneficios del mismo crecerán proporcionalmente no solo en lo financiero, sino también en lo académico convirtiéndose por este motivo en el centro principal de capacitación de alto rendimiento, lo cual es uno de los objetivos de cualquier institución educativa.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. J. (17 de 04 de 2019). *Dirección de Personal*. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de [http://www.direcciondepersonal.com/comunicacion\\_asertiva.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/comunicacion_asertiva.pdf)
- ALEXANDER, G. Z. (2019). *Dspace*. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11152/1/42T00499.pdf>
- Bernal-Jiménez, M. C., & Rodríguez-Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia Et Technica*, 24(1). Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>
- Caldevilla-Domínguez, D., Barrientos-Báez, A., & Fombona-Cadavieco, J. (2020). “Evolución de. *Profesional de la Información*, 29(3). doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.05>
- Egúsquiza, P. O. (2000). *Sisbib*. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertivida.d.htm>
- España Soto, M. D. (2016). *uNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA*. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8791/1/ECUACE-2016-SE-CD00007.pdf>
- Guest. (24 de 09 de 2019). *Rockcontent*. Recuperado el 20 de 03 de 2022, de <https://rockcontent.com/es/blog/relaciones-publicas/>
- Jiménez Delgado, B. T. (2020). *dSPACE*. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9160/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000371.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño Benavides, T. d., & Cortés Cortés, M. I. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social. *Prisma Social, Revista de investigación social* (22), 127-158. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562963>
- Quiñonez Fuentes, J. Z., & Moyano Arcos, G. (09 de 2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Científica*, 4, 68-83. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173005/563662173005.pdf>
- SANDOVAL MEDINA, D. D. (02 de 2020). *DSPACE*. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7876/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000092.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión de riesgo reputacional en tiempos del Covid 19. *El profesional de la información*, 29(2). Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/mar/xifra.pdf>



**VI. ANEXOS**  
**ANEXO N° 1**  
**MATRIZ OPERACIONAL**

		UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO				
<b>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN</b>						
<b>CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE</b>						
<b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>						
<b>DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO</b>						
<b>FACULTAD:</b>	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN	<b>AUTOR:</b>	Nelly Anyeline Murillo Parrales	<b>TUTOR:</b>	Msc. Salazar Sánchez María Elena	
<b>TEMA:</b>	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LA SECRETARIA Y SU APORTE EN LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO ALBERT EINSTEIN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO AÑO 2021					
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	Analizar el aporte de las habilidades de comunicación asertiva de la secretaria en las relaciones públicas en el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo año 2021					
<b>MATRÍZ DE OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES</b>						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		
<b>Variable de Interés</b>	La comunicación asertiva se ha incluido como una de las <b>habilidades</b> para la vida que son <b>claves para la promoción del desarrollo humano</b> y la <b>prevención de problemas</b>	Será medida a través de la entrevista realizada al director y secretaria del centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo año 2021	Implementación de las tecnologías emergentes			
APORTE DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA			Capacitación continua de la secretaria			
<b>Variable Característica</b>	Relaciones públicas consisten en un proceso de comunicación estratégica que construye relaciones mutuamente beneficiosas entre las organizaciones y sus audiencias.		Interna			
RELACIONES PÚBLICAS			Externa			
<b>SUBVARIABLES</b>			Déficit en ingresos			
Disminución en las inscripciones del centro de capacitación de alto rendimiento			Disminución de Recursos			
Desmotivación en los asistentes del centro de capacitación de alto rendimiento			Incumplimiento en pagos al personal			
Mal funcionamiento debido a la carencia de asertividad en la comunicación interna			Realización de labores sin eficiencia			
Descontento con la atención brindada por la secretaria del centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein.			falta de compromiso por parte de sus colaboradores			
			Descordinación en procesos			
		Lentitud en los procesos				
		Migración a otros centros de capacitación				
		Mala publicidad para el centro de capacitación				

## ANEXO N°2

## FORMATO DE ENCUESTA



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD PRESENCIAL



**FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ENCARGADOS  
ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE ALTO  
RENDIMIENTO ALBERT EINSTEIN**

**Tema:** Habilidades de Comunicación Asertiva de la Secretaria y su Aporte en las Relaciones Públicas en el Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo Año 2021

**Objetivo:** Analizar el aporte de las habilidades de comunicación asertiva de la secretaria en las relaciones públicas en el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo año 2021

**Nombre del entrevistado/a:** Sr. Juan Ayala Martínez

**Cargo:** Director del Centro

1. **¿Considera usted que tener habilidades de comunicación asertiva en el personal mejorará a las relaciones internas y externas para el desarrollo de la institución?**

Claro que sí, las comunicaciones en una empresa internas y externas son muy importantes y se debe comunicar con eficacia, más aún cuando se trata de educar y transmitir conocimientos como es en nuestro centro, puesto que, todo eso influye para el desarrollo de nuestra institución.

2. **¿Considera usted que las habilidades comunicativas que posee la secretaria han sido eficaces en la atención a sus visitantes?**

Nuestros colaboradores se han caracterizado por ser comprometidos en sus trabajos, en especial las secretarias que son parte de la imagen de la institución, sus valores profesionales, el buen trato se puede notar en la satisfacción de nuestros estudiantes y visitantes.

3. **¿De qué manera afectaría la falta de habilidades comunicativas de la secretaria en la atención al público como estrategia de reconocimiento en el Centro De Capacitación?**

Como lo mencioné anteriormente, contamos con personal comprometido en su trabajo, es parte de ética que queremos manejar en esta institución, dado el caso tratamos de capacitar al personal de la mejor forma posible ya que eso influye en la imagen del centro y se ve reflejado en la atención que brindamos al público.

4. **¿Cree usted que en alguna ocasión el desempeño de las acciones administrativas para el desarrollo de institución haya sido afectados por la falta de compromiso o mal procedimiento de sus colaboradores? ¿Qué resoluciones se tomaron al respecto?**

Claro como a toda institución, en algún momento hemos pasado por situaciones debido a la mala colaboración, Pero se ha resuelto de manera inmediata Gracias a una buena comunicación de nuestros empleados

5. **¿Considera adecuado la ejecución de planes de capacitación actualizados en técnicas de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo y nivel de reconocimiento de la institución?**

Siempre es necesario seguir puliendo nuestras habilidades, es especial las técnicas de comunicación de las diferentes formas, puesto que, ayuda a transmitir quienes somos como institución, y un reconocimiento con la audiencia a la que queremos llegar.

6. **¿De qué manera ha beneficiado el trabajo relaciones públicas el en centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein en los últimos años?**

Sí, han beneficiado de manera rentable en las estrategias de reconocimiento del Centro, por medio de la implementación de las nuevas tecnologías y habilidades comunicativas hemos logrado recursos sustentables para seguir mejorando el personal y el servicio que brindamos.

7. **¿Cree usted que el manejo de las relaciones públicas ha generado lentitud y descoordinación en los procesos administrativos que desempeña la secretaria?**

Confío en las capacidades de mi equipo de trabajo todo eso se ha visto reflejado en desarrollo institucional, como líder siempre estoy al tanto de acciones tomadas y busco equidad las funciones que se desempeñan dentro de la institución, todo el trabajo de nuestros colaboradores ha sido primordial y debidamente compensado.

**8. ¿La falta de compromiso por parte de sus colaboradores ha influido en la disminución en las inscripciones en el centro de capacitación Albert Einstein?**

Cómo todas las instituciones públicas y privadas, la pandemia nos afectó mucho debido al distanciamiento, pero nuestras ganas de ayudar a las personas nos han motivado a seguir adelante brindando asesoramiento y capacitación a cada uno de nuestros estudiantes.

**9. ¿Considera usted que la atención brindada que se mantiene en la empresa son productivas para el desempeño de las acciones estratégicas de la institución?**

Claro que sí, parte de esas acciones estratégicas es la buena atención y servicio, debido a estas buenas prácticas se ha conseguido un trato recíproco con nuestros estudiantes y visitantes.

**10. ¿Afectaría a los recursos financieros incorporar de manera eventual o temporal personal especializado para el manejo de las relaciones públicas?**

Sería factible contratar personal especializado puesto que, ayudaría a tener mejor crecimiento significativo en el centro de capacitación y también, a la vinculación con la audiencia a la que queremos llegar. Por otra parte, nuestros colaboradores en las relaciones públicas han servido de manera eficiente de manera interna y externa en las estrategias implementadas, pero no debe dejar de capacitar al personal para tener un desarrollo adecuado.





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



**FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ENCARGADOS**  
**ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE ALTO**  
**RENDIMIENTO ALBERT EINSTEIN**

**Tema:** Habilidades de Comunicación Asertiva de la Secretaria y su Aporte en las Relaciones Públicas en el Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo Año 2021

**Objetivo:** Analizar el aporte de las habilidades de comunicación asertiva de la secretaria en las relaciones públicas en el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein de la ciudad de Babahoyo año 2021

**Nombre del entrevistado/a:** Mayra Moncayo Delgado  
**Cargo:** Secretaria General

1. **¿Considera usted que tener habilidades de comunicación asertiva en el personal mejorará a las relaciones internas y externas para el desarrollo de la institución?**

Por supuesto que sí, dado que, el que posea habilidades de comunicación asertiva me ayuda a mi hacer más productiva en las gestiones administrativas de la institución, por ende, estaría contribuyendo al desarrollo de la misma.

2. **¿Considera usted que las habilidades comunicativas que posee la secretaria han sido eficaces en la atención a sus visitantes?**

Considero que sí, que han sido eficaces las habilidades comunicativas que me he caracterizado, porque que la atención brindada a los visitantes es de calidad, lo que otorga eficacia y eficiencia a los procesos comunicativos que se dan con los visitantes.

3. **¿De qué manera afectaría la falta de habilidades comunicativas de la secretaria en la atención al público como estrategia de reconocimiento en el Centro De Capacitación?**

Las habilidades de comunicación asertiva han sido y siguen siendo de mucho beneficio, porque a través de la calidad de atención y asesoramiento que se brinda

en el Centro de capacitación Albert Einstein al público, este se siente muy satisfecho por la atención ofrecida lo cual impulsa al reconocimiento y recomendación del Centro por parte de los visitantes y estudiantes que aquí se educan.

4. **¿Cree usted que en alguna ocasión el desempeño de las acciones administrativas para el desarrollo de institución haya sido afectados por la falta de compromiso o mal procedimiento de sus colaboradores? ¿Qué resoluciones se tomaron al respecto?**

Sí, en algún punto la falta de habilidades y mal procedimiento de colaboradores han afectado el desempeño y desarrollo de la institución, en los cuales, debido a problemas de comunicación, se manifestaron inconvenientes de carácter administrativos, por consiguiente, la empresa tuvo que evaluar a todos sus empleados y emplear medidas que ayuden a solventar este problema.

5. **¿Considera adecuado la ejecución de planes de capacitación actualizados en técnicas de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo y nivel de reconocimiento de la institución?**

Sí, considero adecuado que se impartan capacitaciones sobre las técnicas de comunicación asertiva, ya que contribuirán al desarrollo personal y profesional, por consiguiente, mejorara el nivel de reconocimiento de la institución, sean por sus gestiones y principalmente por el trato brindado a los visitantes.

6. **¿De qué manera ha beneficiado el trabajo relaciones públicas el en centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein en los últimos años?**

El trabajo de relaciones públicas ha beneficiado mucho a la institución, el tiempo que llevo laborando he aportado de la mejor forma en las funciones que desempeño obviamente con el objetivo de lograr el crecimiento institucional.

7. **¿Cree usted que el manejo de las relaciones públicas ha generado lentitud y descoordinación en los procesos administrativos que desempeña la secretaria?**

Una secretaria en la actualidad está especializada para manejar varias funciones. También debe cumplir con un protocolo y una ruta de procesos al cual no puede saltarse, entonces, todo esto requieren de una gran fortaleza personal, como secretaria el ser tomada en cuenta para funciones como las que me he desempeñado han sido un reto profesional; tanto como, para pulir mis habilidades como para lograr los objetivos que se me han designado.

8. **¿La falta de compromiso por parte de sus colaboradores ha influido en la disminución en las inscripciones en el centro de capacitación Albert Einstein?**

Considero que las empresas están expuestas a subidas y bajadas, y a veces al estrés o presión del trabajo afecta al personal en la misma, como lo mencione anteriormente en otra respuesta evaluar a todos sus empleados y emplear medidas que ayuden a solventar este tipo de situaciones.

9. **¿Considera usted que la atención brindada que se mantiene en la empresa son productivas para el desempeño de las acciones estratégicas de la institución?**

Estoy segura de que así ha sido, todo el equipo procura dar lo mejor de sí, gracias al trabajo que desempeñamos hemos logrado el alcance que tiene el centro.

10. **¿Afectaría a los recursos financieros incorporar de manera eventual o temporal personal especializado para el manejo de las relaciones públicas?**

Cada acción efectuada para el beneficio de la institución conlleva una inversión, ya sea incorporar personal especializado o capacitar al ya activo.

Recibido  
10/11/2012



ALBERT EINSTEIN  
ae  
CAPACITACIÓN  
DE ALTO  
RENDIMIENTO

**ANEXO N° 3**  
**TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS**

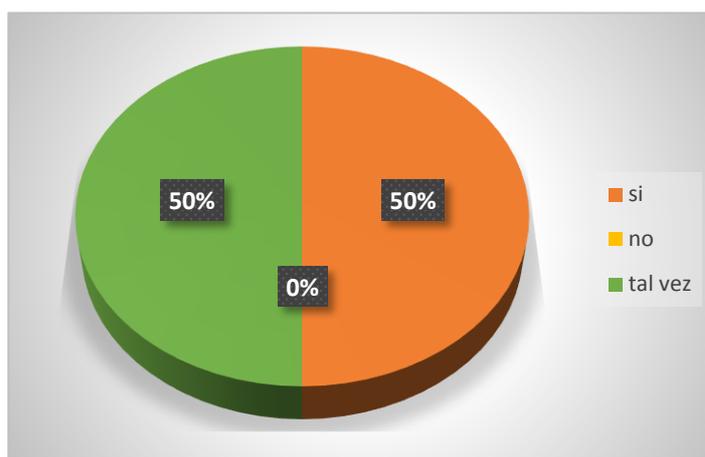
**Tabla #3**

3. *¿De qué manera afectaría la falta de habilidades comunicativas de la secretaria en la atención al público como estrategia de reconocimiento en el Centro De Capacitación?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Tal Vez	0	0%

**Figura #3**

Gráfico estadístico de la primera variable.



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:**

Por medio de la observación detallamos que la secretaria desconocía que su labor comunicativa afectaba a la imagen del Centro, sin embargo, el director estaba claro en el concepto y la relación; y que afectaba al reconocimiento del mismo.

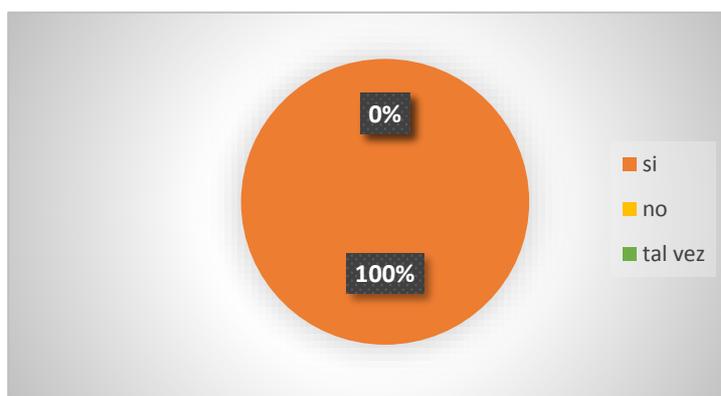
**Tabla #4**

4. *¿Cree usted que en alguna ocasión el desempeño de las acciones administrativas para el desarrollo de la institución haya sido afectados por la falta de compromiso o mal procedimiento de sus colaboradores? ¿Qué resoluciones se tomaron al respecto?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Tal Vez	0	0%

**Figura #4**

Gráfico estadístico de la primera variable.



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:**

Al analizar el contexto de la pregunta ambos entrevistaron aceptaron que el proceder de algunos colaboradores afectaba afectando el desarrollo institucional, y se tomaron acciones como la evaluación de personal y sus actividades para corregir los procesos.

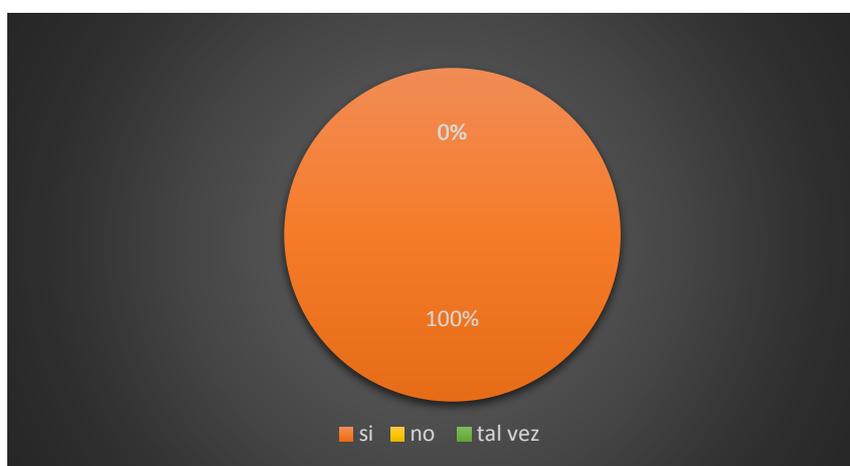
**Tabla #5**

5. *¿Considera adecuado la ejecución de planes de capacitación actualizados en técnicas de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo y nivel de reconocimiento de la institución?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Tal Vez	0	0%

**Figura #5**

Gráfico estadístico de la primera variable.



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:**

La integración de conocimientos para desarrollar las estrategias más adecuadas y la utilización de las herramientas para mejorar las gestiones de la institución solo se logrará por medio de capacitación por parte de profesionales y que lleguen a través de planes de capacitación al personal

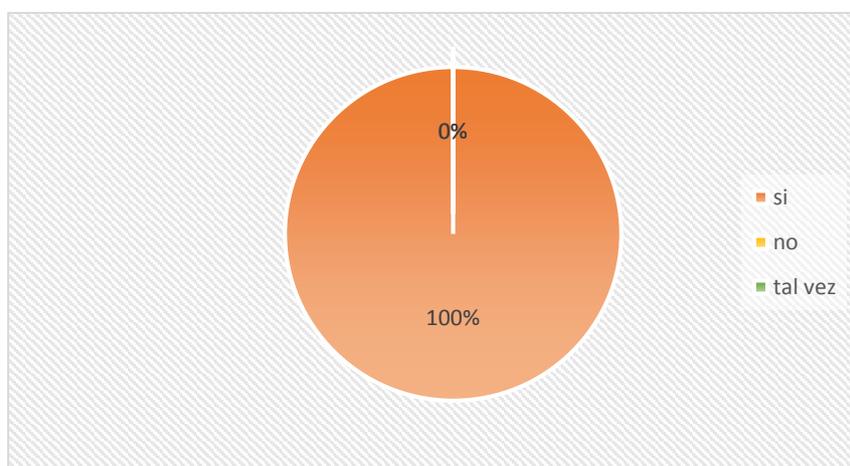
**Tabla #6**

6. *¿De qué manera ha beneficiado el trabajo relaciones públicas en el centro de capacitación de alto rendimiento Albert Einstein en los últimos años?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Tal Vez	0	0%

**Figura #6**

Gráfico estadístico de la segunda variable.



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:**

El mantener una imagen adecuada y una reputación adquirida a través del buen uso de las habilidades comunicativas del personal, han sido un factor importante en aumentar el nivel del centro a los ojos de los usuarios siendo esto un objetivo para lograr el reconocimiento deseado.

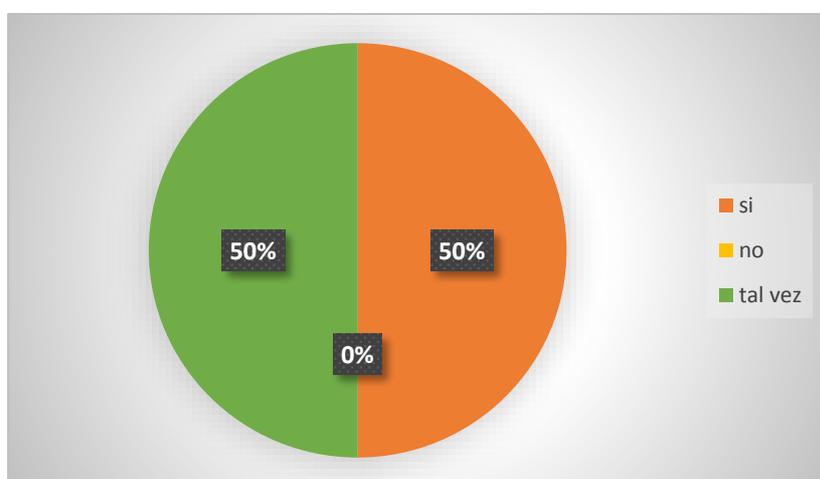
**Tabla #7**

7. *¿Cree usted que el manejo de las relaciones públicas ha generado lentitud y descoordinación en los procesos administrativos que desempeña la secretaria?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	0	0%
Tal Vez	1	50%

**Figura #7**

Grafico estadísticos de la segunda variable.



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:**

En este caso la pregunta arrojó dos resultados diferentes por un lado tenemos que la mitad de los entrevistados dicen que no afecta el manejo de los procesos administrativos por parte de su colaboradora y la otra parte estuvo indecisa en su respuesta.

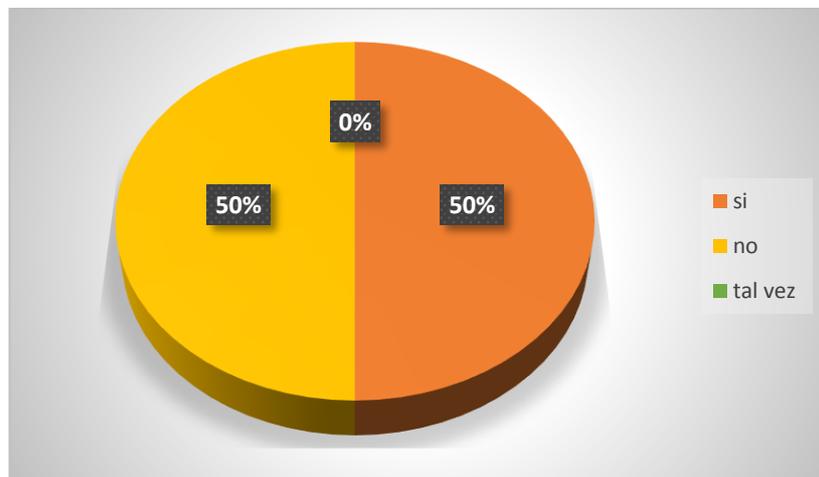
**Tabla #8**

**7. ¿La falta de compromiso por parte de sus colaboradores ha influido en la disminución en las inscripciones en el centro de capacitación Albert Einstein?**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Tal Vez	0	0%

**Figura #8**

Grafico estadísticos de la segunda variable



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:**

Por medio del análisis detallamos que existen diferentes puntos de vista a esta pregunta, el Director de la empresa considera que debido a la pandemia y el distanciamiento social ha sido causa de la disminución de las inscripciones, mientras que la secretaria considero que si atribuyo a la falta de compromiso debido al estrés y presión.

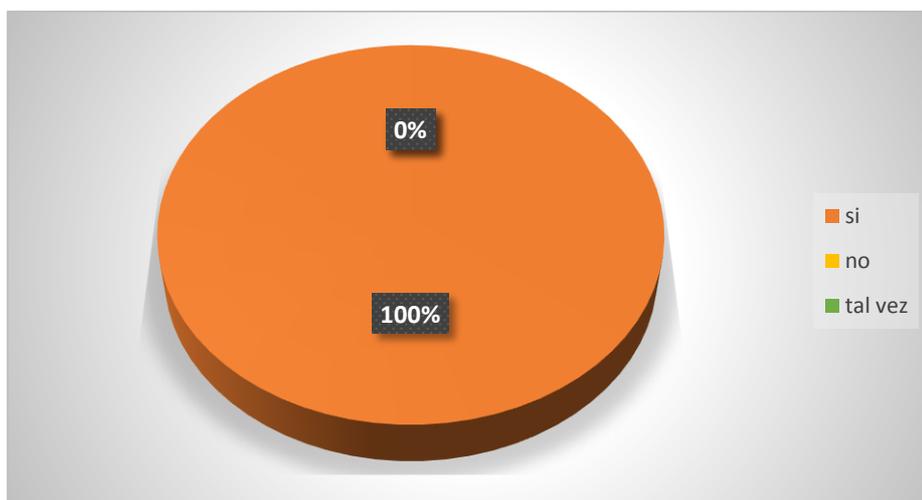
Tabla #9

9. ¿Considera usted que la atención brindada que se mantiene en la empresa son productivas para el desempeño de las acciones estratégicas de la institución?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Tal Vez	0	0%

Figura #9

Grafico estadísticos de la segunda variable.



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

#### Análisis:

Al analizar el contexto de la pregunta ambos entrevistados consideraron que la atención brindada que se mantiene en la empresa si ha sido productiva para el desempeño de las acciones estratégicas.

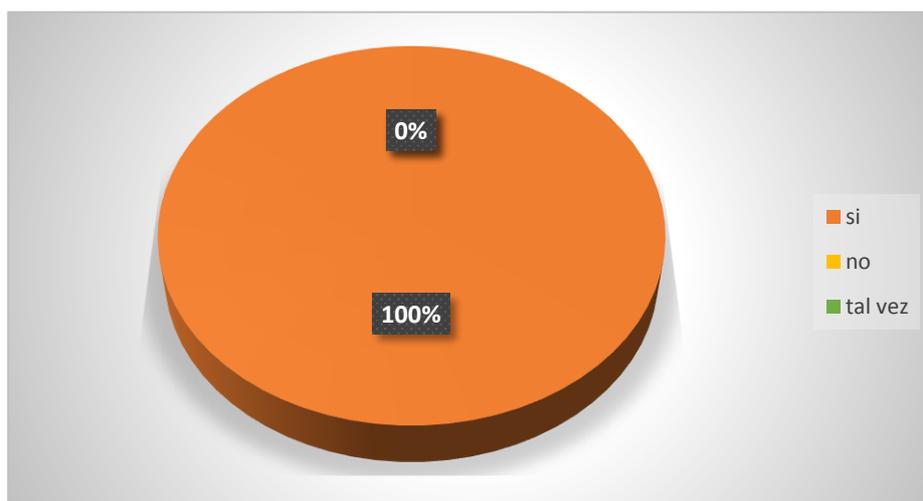
Tabla # 10

**10. ¿Afectaría a los recursos financieros incorporar de manera eventual o temporal personal especializado para el manejo de las relaciones públicas?**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Tal Vez	0	0%

Figura # 10

Grafico estadísticos de la segunda variable



**Fuente:** Centro de Capacitación de Alto Rendimiento Albert Einstein de la Ciudad de Babahoyo.

**Elaborado por:** Nelly Anyeline Murillo Parrales

**Análisis:**

Contar con el personal especializados para las funciones de una empresa o la capacitación del personal que trabaja en la misma es una inversión que a futuro dará sus frutos, ambos entrevistados están de acuerdo que parte del recurso financiero es afectado con el reclutamiento de personal especializado.

**ANEXO N° 4**  
**OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR**



CARRERA DE SECRETARIADO  
 EJECUTIVO BILINGÜE  
 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



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

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

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

**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 y Administración Ejecutiva.

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 N° 5**  
**OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE**  
**REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN**



**CARRERA DE SECRETARIADO  
 EJECUTIVO BILINGÜE  
 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo marzo 2, 2022.

Señor(es): Karla Ayala Palma  
**CENTRO DE CAPACITACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO ALBERT EINSTEIN**  
 Flores y 5 de junio  
 Babahoyo - Los Ríos

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **NELLY ANYELINE MURILLO PARRALES**, con cédula de identidad N° **120774102-4**, 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 a la mencionada 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: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LA SECRETARIA Y SU APOORTE EN LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO ALBERT EINSTEIN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO AÑO 2021"**.

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

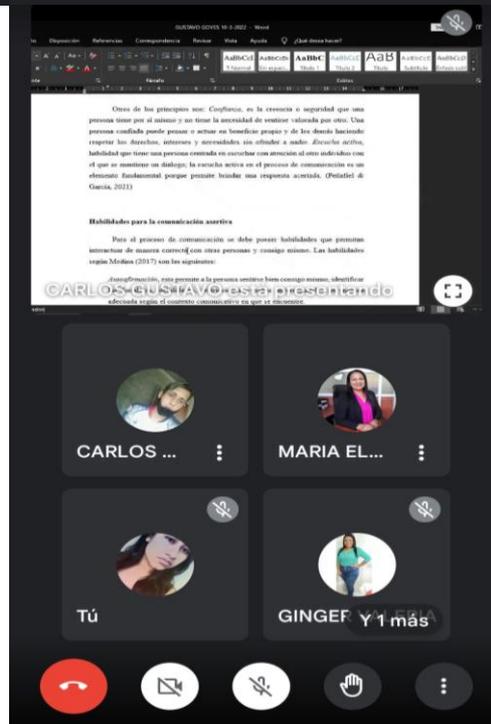
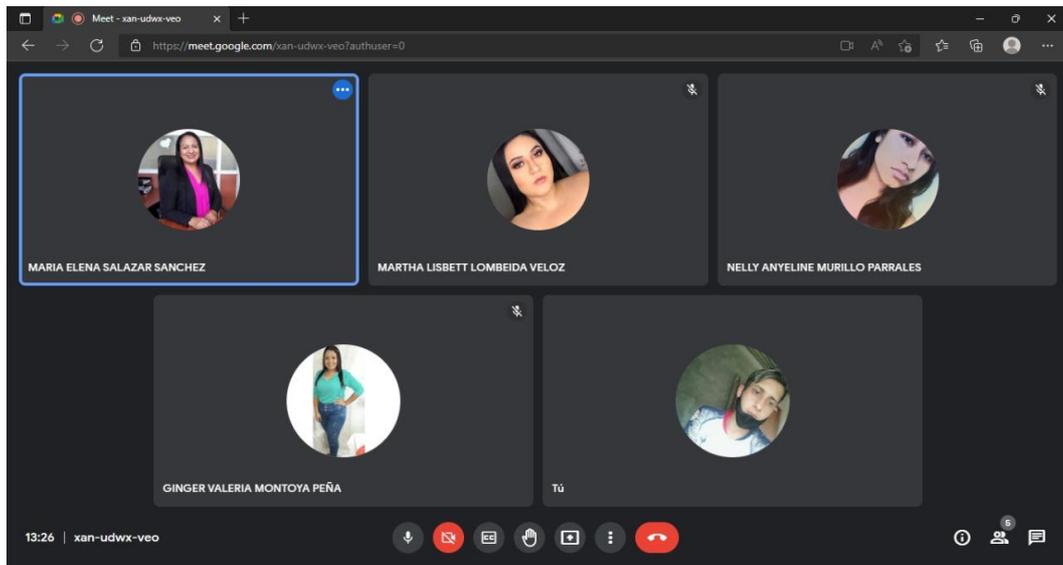
De Usted (es), muy atentamente;

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

*RECIBIDO  
 10/03/2022*

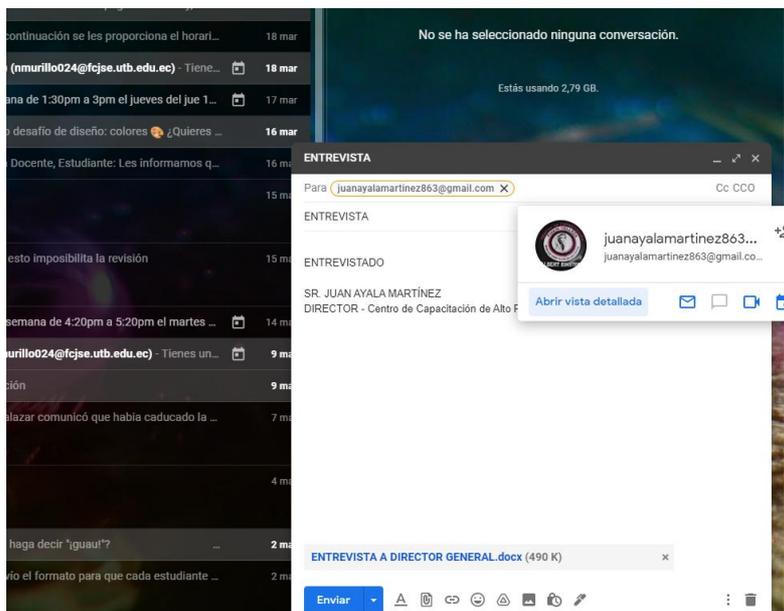


## ANEXO N° 6 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



*Evidencia de las tutorías con el docente tutor – revisión del caso de estudio*

## EVIDENCIA DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



**Primer entrevistado:** Sr. Juan Ayala Martínez – Director del Centro de Capacitación  
*Captura de la entrevista realizada por medio de correo electrónico*



**Segunda entrevistada:** Lic. Mayra Moncayo Delgado – Secretaria General del Centro de Capacitación