



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TRABAJO DE TITULACIÓN
Previo a la obtención del Título de:
SECRETARIA EJECUTIVA

TEMA:

**LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES Y
COMUNICATIVAS DE LAS SECRETARIAS EN LA
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE MANABÍ, EN EL AÑO 2016.**

AUTORAS:

S.E. BRIONES CEDEÑO MARÍA GABRIELA
S.E. CHÁVEZ DELGADO JOHANNA KATHERINE

TUTORA:

LCDA. GUADALUPE BRAVO CEDEÑO, Mg.

PORTOVIEJO – MANABÍ - ECUADOR

2016

Dedicatoria

Dedico este trabajo final de tesis a Dios, por iluminarme cada día; a los seres que amo, especialmente, a mi esposo, Carlos Luis Tuárez Tuárez, amigo, compañero incondicional, el que me alienta e impulsa a seguir adelante siempre.

A mis queridos hijos, Cristopher Gabriel y Luis Sebastián Tuárez Briones, los motores de mi vida, mi razón de ser, la sonrisa de mi amanecer y la felicidad de mis días.

A mis padres, con quienes siempre conté, fueron mi soporte, su sabiduría presente están en mi corazón, son mi ejemplo a seguir y mi fortaleza.

A mi hermano, Roberth Jesús Briones Cedeño que con su entusiasmo me ha dado la fortaleza para seguir adelante y no desmayar.

María Gabriela

Dedicatoria

A Dios, mi creador por ser la guía en cada instante.

A mi papi, Sr. Javier Chávez Valencia, mi dedicación y agradecimiento infinito a ti por dejarme instruida en el ámbito estudiantil, por tus consejos, valores y porque desde el cielo guías mis pasos; en mi mente y corazón siempre estarás, este triunfo te lo debo todo a ti.

A mi hermana, Lcda. Elizabeth Chávez, por ser mi ejemplo de constancia, perseverancia y superación, gracias por el apoyo moral y económico, y por estar a mi lado aun cuando en circunstancias las cosas se ponían difíciles, sin duda mi ejemplo de vida.

A mi hermanita, Hanny, por ser mi estrella, mi motor para continuar aun cuando sentía no tener fuerzas, mi inspiración, mi motivo de lucha; y a mi hermano, Enrique, por ser mi protector, mi consejero, mi compañero de alegrías y de tristezas.

A mi mami, Sra. Iralda Delgado, por la vida, por hacerme la mujer que soy, por tus enseñanzas, correcciones en la vida y tu manera de criarme.

A mi amiga y hermanas de tesis, Gabriela Briones, por la compañía, por la perseverancia, y por el trabajo en conjunto, este logro es nuestro, el camino fue difícil pero posible, juntas empezamos con este reto y así mismo lo culminamos.

Johanna Katherine

Agradecimiento

Sin duda alguna a nuestro creador por darme la vida y por permitirnos día a día despertar y cumplir con cada uno de nuestros objetivos, nuestra luz, fe y confianza siempre puesta en él.

A la Universidad Técnica de Manabí, por el respaldo y apoyo brindado en el proceso investigativo y porque a través de sus autoridades nos dieron la oportunidad de formarnos como profesionales.

A los docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo, por haber aportado en nuestra formación profesional de calidad, que hoy deja sus frutos por la oportunidad de desempeñarnos en el ámbito laboral.

A nuestra tutora, Lcda. Guadalupe Bravo Cedeño Mg., por su dedicación y apoyo en el transcurso de este arduo trabajo, sin su aporte no hubiera sido posible la culminación de este logro.

Las autoras

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA: LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES Y COMUNICATIVAS DE LAS SECRETARIAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN EL AÑO 2016.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sometido a consideración del Tribunal de Revisión, Sustentación y Legalizado por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

Tutora de investigación:

Profesor Miembro de Tribunal:

Profesor Miembro de Tribunal:

Profesor Miembro de Tribunal:

Certificación de la tutora

Lcda. Guadalupe Bravo Cedeño, Mg., certifico que el proyecto final de titulación denominado: “Las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí, en el año 2016”, efectuado por. Briones Cedeño María Gabriela y Chávez Delgado Johanna Katherine; egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, fue realizado bajo mi tutoría y cumple con los parámetros legales vigentes en para la estructura de un trabajo de investigación bajo esta modalidad.

.....
Lcda. Guadalupe Bravo Cedeño, Mg.
Tutora

Declaratoria

La estructura del trabajo de investigación titulado: “Las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí, en el año 2016”; ha sido efectuado con las ideas de las autoras y fundamentos teóricos actuales que dejan en evidencia un estudio original.

Las autoras

Índice de contenidos

Capítulo I

1.1. Introducción/Planteamiento del problema	1
1.2. Antecedentes	4
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. General	6
1.4.2. Específicos	6

Capítulo II

2. Marco Teórico	7
II. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico	7
2.1. Competencias emocionales y comunicativas	7
2.1.1. Definición de competencia.....	7
2.1.2. Generalidades de las competencias emocionales	9
2.1.2.1. Definición de competencias emocionales.	9
2.1.2.2. Importancia del desarrollo de competencias emocionales.	10
2.1.2.3. Tipos de competencias emocionales.	11
2.1.2.4. Tipos de expresiones de emociones.....	14
2.1.3. Generalidades de competencias comunicativas	15
2.1.3.1. Definición de comunicación.	15
2.1.3.2. Definición de competencias comunicativas.....	15
2.1.3.3. Importancia de las competencias comunicativas.	16
2.1.3.4. Elementos de las competencias comunicativas.	16
2.1.3.5. Barreras en desarrollo de competencias comunicativas.	18
2.1.3.6. Factores influyentes en las competencias comunicativas.	19
2.1.3.7. Perfil de la Secretaria Ejecutiva.	20
2.2. Atención al usuario	21
2.2.1. Definición de atención al usuario	21
2.2.2. Tipos de atención al usuario	21
2.2.3. Medios para la atención al usuario	23
2.2.4. Nivel de satisfacción de los usuarios	24
2.2.5. Frases que facilitan la comunicación en la atención al usuario	26

Capítulo III

3. Metodología	27
3.1. Identificación de las variables	27
3.1.1. Variable independiente	27
3.1.2. Variable dependiente.....	27
3.2. Tipo de estudio	27
3.3. Métodos	27

3.4. Técnica de investigación e instrumentos	28
3.4.1. Técnica.....	28
3.4.2. Instrumentos.....	28
3.5. Población y muestra	28
3.5.1. Población.....	28
3.5.2. Muestra	28
3.6. Recursos	29
3.6.1. Humanos	29
3.6.2. Materiales.....	30

Capítulo IV

4.1. Análisis, interpretación de los resultados	31
4.1.1. Descripción del proceso de la información.....	31
4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos	32
4.2. Alcance de objetivos y resultados esperados	55
4.2.1. Alcance de objetivos.....	55
4.2.2. Alcance de resultados esperados.....	58

Capítulo V

5. Conclusiones y recomendaciones	59
5.1. Conclusiones.....	59
5.2. Recomendaciones.....	60
6. Presupuesto	61
7. Cronograma valorado de actividades	62
8. Bibliografía	63
9. Anexos	665

Índice de cuadros y gráficos estadísticos

Encuestas a secretarías de la Universidad Técnica de Manabí	32
Cuadro y Gráfico # 1	32
Análisis e interpretación # 1	32
Cuadro y Gráfico # 2	33
Análisis e interpretación # 2	33
Cuadro y Gráfico # 3	34
Análisis e interpretación # 3	34
Cuadro y Gráfico # 4	35
Análisis e interpretación # 4	35
Cuadro y Gráfico # 5	36
Análisis e interpretación # 5	36
Cuadro y Gráfico # 6	37
Análisis e interpretación # 6	37
Cuadro y Gráfico # 7	38
Análisis e interpretación # 7	38
Cuadro y Gráfico # 8	39
Análisis e interpretación # 8	39
Cuadro y Gráfico # 9	40
Análisis e interpretación # 9	40
Cuadro y Gráfico # 10	41
Análisis e interpretación # 10	41
Cuadro y Gráfico # 11	42
Análisis e interpretación # 11	42
Cuadro y Gráfico # 12	43
Análisis e interpretación # 12	43
Encuestas a Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí	44
Cuadro y Gráfico # 1	44
Análisis e interpretación # 1	44
Cuadro y Gráfico # 2	45
Análisis e interpretación #2	45
Cuadro y Gráfico #3	46
Análisis e interpretación #3	46
Cuadro y Gráfico #4	47
Análisis e interpretación #4	47
Cuadro y Gráfico #5	48
Análisis e interpretación #5	48
Cuadro y Gráfico #6	49
Análisis e interpretación #6	49
Cuadro y Gráfico #7	50
Análisis e interpretación #7	50
Cuadro y Gráfico #8	51
Análisis e interpretación #8	51
Cuadro y Gráfico #9	52
Análisis e interpretación #9	52
Cuadro y Gráfico #10	53
Análisis e interpretación #10	53
Cuadro y Gráfico #11	54
Análisis e interpretación #11	54

Resumen

El trabajo de titulación se efectuó bajo la modalidad de proyecto de investigación tiene como principal propósito, analizar la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí. La metodología empleada se basó en una investigación de campo, con el empleo del método bibliográfico, para fundamentar las variables que fueron descritas en el marco teórico donde fueron analizados contenidos con ideas propias de las autoras; también se empleó el método estadístico acompañado de la técnica de la encuesta que facilitó la recolección de información que fue tabulada, graficada y analizada, siendo estos datos esenciales para la comprobación del alcance de objetivos; se logró establecer que el nivel de satisfacción de los estudiantes no es total, puesto que existen barreras comunicativas que impiden llevar una comunicación factible, que garantice el desarrollo de relaciones interpersonales efectivas en las que se transmitan emociones en un entorno laboral agradable donde los usuarios tengan la oportunidad de interactuar manteniendo una comunicación asertiva sin factores que limiten la potenciación de habilidades y destrezas sociales; siendo recomendable motivar a las secretarias para que brinden un mejor calidad de atención a los estudiantes cuando estos requiere de la prestación de servicio para obtener y acceder a información.

Palabras claves: Competencia, emociones, comunicación, atención al usuario, barreras comunicativas, nivel de satisfacción.

Summary

Titling work was carried out in the form of research project whose main purpose, to analyze the influence of emotional and communication skills of secretaries in the customer service at the Technical University of Manabi. The methodology used was based on a field research with the literature method employed to substantiate the variables that were described in the theoretical framework were analyzed contents of the authors own thoughts; the statistical method accompanied by the survey technique that facilitated the collection of information was tabulated, graphed and analyzed was also used, and these essential data for checking the scope of objectives; it was established that the level of student satisfaction is not complete, since there are communication barriers lead a feasible communication, to ensure the development of effective interpersonal relationships in which emotions are transmitted in a pleasant working environment where users have the opportunity to interact maintaining an assertive communication without limiting factors enhancing skills and social skills; It is recommended motivate secretaries to provide better quality of care to students when they require providing service to obtain and access information..

Keywords: Competition, emotions, communication, customer service, communication barriers, level of satisfaction.

Capítulo I

1.1. Introducción/Planteamiento del problema

El problema que motivo a efectuar el proceso investigativo fue el limitado desarrollo de competencias emocionales y comunicativas de las secretarias, dificultad que tienen influencia directa en la atención al usuario.

Para tener un mejor conocimiento sobre la problemática es preciso mencionar que las competencias emocionales se reconocen como “la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que consiste en una combinación entre la intuición de los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en diferentes escenarios” (Martel, 2014, p. 32). En el área de las emociones, a nivel mundial, Coleman David ha brindado particular aporte dejando por sentado que es un referente primordial para en las interacciones sociales.

Por otra parte las competencias comunicativas son el “conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que requiere el uso adecuado, correcto, coherente y estético tanto del código oral como del escrito, centrándola en escuchar y hablar, leer y escribir de forma competente” (Reyzábal, 2012, p. 68).

El poco desarrollo de estas capacidades, muchas veces es observable en las instituciones de educación superior en varios países del mundo, donde las secretarias son las encargadas de brindar atención a los estudiantes catalogados como los usuarios directos que solicitan y proporcionan

permanentemente información vinculada con el área de formación académicas en la que se encuentren.

Es importante, tener presente que, la falta de desarrollo de competencias comunicativas y emocionales, se transforma en un factor negativo que afecta el desempeño de las secretarias de una institución, incurriendo así, directamente este problema en la atención al usuario, que muchas veces suelen detectar en estas profesionales mal humor, tratos poco amables, irritabilidad, poca empatía y otros referentes que impiden alcanzar un nivel de satisfacción total de las necesidades.

En la Universidad Técnica de Manabí, se logró observar directamente la problemática antes descrita, que puede ser origina por las siguientes causas:

Deficiente manejo de las emociones de las secretarias en el entorno laboral, por lo que en determinadas ocasiones es evidente la manifestación de actitudes negativas (enojo, ira) que tienen efecto directo en las interacciones con los usuarios, lo que impide satisfacer las necesidades inmediatas en el tiempo indicado.

El escaso desarrollo de habilidades comunicativas, afecta el diálogo entre el emisor (secretarias ejecutivas) y receptor (usuario), limitándose la transmisión del mensajes (información) a través de diversos canales (medios),de tal manera que el desarrollo de un adecuado trato y malos entendidos entre los integrantes del proceso comunicativo.

Inadecuados entornos, que impiden el desarrollo de un eficiente proceso comunicativo, provocando efectos como el surgimiento de barreras ambientales, terminológicas, administrativas e interpersonales que impiden brindar una atención de calidad al usuario, que en este caso serían los estudiantes, docentes y demás personas que requieran de los servicios de las secretarías ejecutiva de la UTM.

La posible solución a la dificultad encontrada fue efectuar la presente investigación basada en un estudio descriptivo y analítico, que permitió describir una realidad en la que se planteó como problema analizar: **¿Cuál es la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las secretarías en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí?**

Por ello, ha sido factible dar solución a la problemática con un estudio basado en la aplicación de la investigación bibliográfica y de campo, guiado por los métodos inductivo, deductivo y estadístico, aplicando la técnica de la encuesta que permitió alcanzar resultados reales y válidos para extender recomendaciones que permitan coadyuvar en el desarrollo efectivo de competencias comunicativas y emocionales.

De esta forma se estructura un documento que servirá como línea base para futuras indagaciones, aportando en el mejoramiento de la calidad de atención al usuario a través de un efectivo desarrollo de competencias comunicativas y emocionales, que se describen como aquellas capacidades con las que se alcanzan interacción.

1.2. Antecedentes

El presente proyecto investigativo presenta como antecedentes varios estudios, entre los que se destacan:

El estudio efectuado para la Universidad Técnica de Ambato efectuado por Toapanta (2011, p. 1) sobre: “Las competencias comunicativas y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes del instituto técnico superior los andes del cantón Píllaro”; a través de esta investigación la autora logro conocer que existían falencias como la poca práctica de habilidades sociales, por ello propuso realizar un taller de formación profesional curricular vinculadas con esta competencia.

Otra investigación fue la realizada para la Universidad Técnica de Manabí, por Bermúdez & Chila (2014, pág. 1) denominada: “las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades pública de la ciudad de Portoviejo”; en el proceso investigativo lograron conocer que existían secretarias que han desarrollado pocas habilidades y destrezas lingüísticas, así como también limitadas técnicas siendo la más empleada la escucha activa y la ironía asertiva; además los usuarios reconocieron sentirse satisfechos con la atención brindada; según los resultados alcanzados se recomendó, efectuar una propuesta para fortalecer estas competencias a través de talleres.

1.3. Justificación

Las competencias emocionales y comunicativas son un conjunto de habilidades/destrezas que las secretarías ejecutivas deben aprender a desarrollar de manera permanente porque son la clave principal para mantener una relación directa con la atención que se le brinda a los usuarios en este caso los estudiantes, docentes y público en general.

El presente trabajo reviste de importancia, ya que existe una relación intrínseca entre las competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario, siendo una temática trascendental que permitió el análisis de contenidos relevantes con el respaldo de sustento bibliográfico pertinente para la eficiente de un documento propició para futuras indagaciones.

Las beneficiarias directas de la investigación fueron las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, porque se logró identificar las debilidades que generaron la problemática; coadyuvando además a la innovación del nivel de conocimiento.

Esta Investigación fue factible de efectuar, porque se contó con los recursos económicos, materiales, tecnológicos y sobre todo por se dio el respaldo directo del talento humano en la recopilación de información de campo, que fue ideal para la definición de los problemas que permitieron desarrollar esta investigación.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Analizar la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí.

1.4.2. Específicos

- Identificar las barreras que afectan las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias de la UTM en la atención al usuario.
- Determinar la relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida por las secretarias de la U.T.M.

Capítulo II

2. Marco Teórico

II. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico

2.1. Competencias emocionales y comunicativas

2.1.1. Definición de competencia

En el campo laboral el desarrollo de competencias por parte de los empleados o colaboradores es el aspecto más relevante del desempeño como profesionales.

“Las competencias son características subyacentes en una persona, que están causalmente relacionadas con una actuación exitosa en un puesto de trabajo” (Rábago, 2010, p. 24).

Por lo tanto, se expone que las competencias se consideran como un conjunto de habilidades y destrezas que los seres humanos manifiestan según el nivel de conocimiento en las diferentes áreas del desarrollo, como el laboral, en el que el dominio de potencialidades es la clave principal del éxito a través de la prestación de servicios, en relación al perfil profesional de las secretarias una de las destrezas más importantes son las habilidades comunicativas.

Las secretarias ejecutivas deben desarrollar un nivel de competencia óptimo, las mismas que tienen que ser manifestadas en el campo laboral, en la que se interrelaciona de manera activa con los usuarios.

“Las competencias incluyen autoimagen, valores, motivos, rasgos personales, actitudes, cualidades, experiencias y conocimientos que ponen en marcha en los comportamientos” (Rábago, 2010, p. 25).

La autoimagen, es la perspectiva que se tienen de uno mismo, es decir el nivel de aceptabilidad sobre las potencialidades que se poseen y cuan capaz se logra considerar para ejecutar diversas acciones, confiando en el propio dominio de conocimientos teórico-prácticos que son evidentes a través del ejercicio de las labores.

Por su parte los valores, son un conjunto de actitudes positivas como el respeto, solidaridad, responsabilidad, equidad y justicia, que son básicos para mantener adecuadas interrelaciones entre los miembros de la sociedad.

Asimismo, las competencias también incluyen los conocimientos, que son un conjunto de referentes teóricos que permiten alcanzar el aprendizaje que son manifestados a través de la práctica; así como también las experiencias que formas de vida a seguir para reducir errores y tomar decisiones importantes que ayuden a mejorar.

Las competencias suelen desarrollarse en el proceso de formación, especialmente en el académico donde cada profesional debe potenciarlas según el perfil de salida que posean; en el caso de las secretarias, las de tipo emocionales y comunicativas tienen particular importancia, debido a tienen como rol brindar atención a los usuarios.

2.1.2. Generalidades de las competencias emocionales

2.1.2.1. Definición de competencias emocionales.

Las competencias emocionales son: “habilidades para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional, tanto internamente como hacia terceros” (Belzunce, Danvila, & Martínez, 2011, p. 5).

Este tipo de competencias están vinculadas directamente con el dominio adecuado de emociones, básicamente la ira, enojo, miedo y otras de tipo negativo, que afectan las relaciones interpersonales en los diversos entornos donde los sujetos interactúan para satisfacer necesidades básicas como proporcionar información en determinados requerimientos.

Es necesario exponer que “las competencias emocionales son el dominio exitoso en la práctica de habilidades, y determinan el grado de destrezas con que se manejan las potencialidades” (Orozco, 2012, p. 8).

Por lo tanto, las competencias emocionales son el conjunto de habilidades y destrezas que garantizan un adecuado trato entre las personas que interactúan con el fin de alcanzar un propósito.

“Una competencia emocional es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional; es el resultado de su aplicación puede ser un excelente rendimiento en el trabajo y una mejora en la calidad de vida y niveles de felicidad” (Conangla, 2014, p. 12).

Las competencias emocionales es importante desarrollarlas en el ámbito laboral, particularmente por las secretarias ejecutivas, que son las

profesionales que están en constante contacto con los usuarios, por ello deben manifestar un conjunto de emociones en las que se evidencie un buen trato a los demás, motivación constante, empatía y otros referentes que permitan mantener interrelaciones positivas.

“Las competencias emocionales son el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (Sánchez, y otros, 2013, p. 9)

A través del desarrollo de esta competencia se promueve el bienestar personal y social, particularmente del ámbito laboral donde es muy importante brindar una buena calidad de atención a los usuarios, de manera especial si son estudiantes, que acuden a solicitar información a las secretarías ejecutiva de la UTM.

2.1.2.2. Importancia del desarrollo de competencias emocionales.

El desarrollo de las competencias emocionales es importante porque permiten una existencia más pertinente, influyendo sobre diversos ámbitos de la vida porque: “Contribuyen en el bienestar psicológico, mejoran la salud física, favorecen la motivación, permiten un mejor desarrollo de las relaciones con los demás” (Orozco, 2012, p. 10).

Es evidente que la importancia del desarrollo de este tipo de competencia es trascendental porque aportan directamente en el desarrollo personal, siendo evidente en el proceso de convivencia y la manifestación de normas sociales,

que garantizan las relaciones humanas de calidad en diversas áreas (social, familiar, laboral); por ello es necesario que las secretarías ejecutivas pongan en práctica emociones positivas que garanticen el establecimiento de relaciones humanas de calidad.

2.1.2.3. Tipos de competencias emocionales.

Los cinco tipos de competencias emocionales básicas son “autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales” (Rodríguez, 2016, p. 3). Es importante describir cada una de estas capacidades, habilidades y destrezas que se reflejan en las emociones.

Es importante manifestar que la autoconciencia, “consiste en llegar a hacer conscientes de los estados de ánimo y los pensamientos que se tienen cerca de ellos” (Orozco, 2012, p. 12). Esta competencia emocional tiene que ver con la confianza en sí mismo, autoevaluación y sentido autocrítico.

De esta forma, se reconoce que la autoconciencia está ligada al nivel de responsabilidad que tienen el ser humano para aceptar errores y aceptar cambios, sin necesidad de manifestar ira, enojo o miedo, que son actitudes desfavorables para brindar una atención a los demás.

La autorregulación, “es la habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados de ánimos; propensión de eliminar los juicios, es pensar antes de actuar” (Rodríguez, 2016, p. 3); esta se hace evidente con la confiabilidad, integralidad y apertura al cambio.

Otras de las competencias emocionales, es la motivación que es considerado como un proceso de estimulación intrínseca e extrínseca; particularmente, en el caso de las secretarias se denota el interés por brindar atención a los usuarios que permita alcanzar un nivel de satisfacción total.

Por otra parte, se define a la empatía como “la capacidad de identificarse con otra persona y reconocer sus sentimientos; es la actitud que permite captar el mundo de la otra persona” (Delgado, 2014, p. 97).

De esta forma se denota que la empatía, es la capacidad que tienen un individuos para colocarse en el lugar del otro; logrando brindar un mejor trato a los demás en cualquier entorno, de forma específica en el ámbito laboral, en el que sujetos llamados usuarios buscan obtener información en este caso de las secretarias que mantienen en constante interacción con los demás.

Las habilidades sociales, “son las habilidades para encontrar un espacio común y construir simpatía” (Rodríguez, 2016, p. 3); es en realidad la capacidad que se tienen para mantener relaciones con los demás, en si permite construir redes humanas. Es importante mencionar que existen otros tipos de competencias emocionales como las personales y sociales.

Entre las competencias personales se destacan la “autoconciencia, conciencia emocional, valoración adecuadas de uno mismo, autoconfianza, orientación al logro, iniciativa, optimismo, transparencia, adaptabilidad” (Belzunce, Danvila, & Martínez, 2011, p. 10).

Se hace recurrente que se tenga un alto nivel de conocimiento sobre los diferentes tipos de competencias emocionales que deben ser desarrolladas, puesto que estas permitirán valorar el área emocional, que muchas veces es limitada y poco controlada.

Se hace necesario describir que la conciencia emocional, “se trata de la capacidad de hacer conscientes de las emociones, sentimiento aunque esto resulte doloroso” (Orozco, 2012, p. 12). Estar consciente de las emociones desarrolladas es transcendental puesto que permitirán corregir actitudes, mejorar el comportamiento y fortalecer las relaciones interpersonales.

Es importante exponer que, “la adaptabilidad es la flexibilidad en el manejo de cambio; y la autoconfianza es el sentido del valor propio” (Orozco, 2012, p. 12). Se hace relevante manifestar que, adaptarse a cambios es importante puesto que así se alcanzaran muchos beneficios que aportan en el desarrollo personal y laboral; además, confiar en uno mismo permite creer en las potencialidades propias, manifestándose en el alcance de metas por la puesta en práctica de competencias propias.

Por otra parte, las competencias sociales involucran la “conciencia social: empatía, conciencia organizacional, orientación de servicio; gestión de las relaciones: liderazgo inspirados, catalizador del cambio, influencia, gestión de conflictos, establecimiento de vínculos, trabajo en equipo y colaboración” (Belzunce, Danvila, & Martínez, 2011, p. 10).

Es importante que se reconozcan los términos más destacados de esta cita, de esta forma se tendrá un mayor conocimiento sobre los referente

enmarcados dentro de las competencias sociales, por el se mencionan los conceptos de conciencia social y empatía.

Conciencia social, “puede ser entendida como la habilidad para asumir responsabilidades en todas las órdenes, ya sea en el pleno laboral, familiar o social en general” (Orozco, 2012, p. 12).

El asumir responsabilidades en los cargos que se asignen particularmente en el ámbito laboral, es el principal propósito de las secretarias, quienes deben tener un alto nivel de conciencia social para así brindar atención adecuada a los usuarios, en este caso los estudiantes, docentes y público en general de la UTM, que concurren a esta institución superior para obtener información.

2.1.2.4. Tipos de expresiones de emociones.

Los tipos de expresiones de emociones existen siete y esas son: “ira, tristeza, felicidad, miedo, asco, sorpresa y desprecio” (Palomo, 2014, p. 17).

Estas emociones son consideradas como negativas, puesto que la ser manifestadas en un proceso de interrelación, pueden llegar a afectar a los demás, particularmente afectan el desarrollo armónico de manera especial en el entorno laboral, y más aún cuando se brinda atención a los usuarios; es por ello que las secretarias deben poseer un buen nivel de desarrollo de competencias emocionales y comunicativas que garanticen la prestación de servicios de calidad que sobre pasen las expectativas.

2.1.3. Generalidades de competencias comunicativas

2.1.3.1. Definición de comunicación.

“La comunicación es una transmisión bidireccional de mensajes, la persona que recibe la información reacciona y responde enviando al emisor otro mensaje” (Escudero, 2012, p. 34)

La comunicación es un proceso en que dos o más personas transmiten un mensaje con el fin de construir una información que sirve para aclarar dudas, obtener datos y mantener relaciones interpersonales entre los miembros de una sociedad; es por ello que esta actúa como el camino más seguro para garantizar los núcleos de hermandad.

“La comunicación es, por tanto, el proceso mediante el que dos o más personas se relacionan mediante el intercambio de información” (Carrasco, 2012, p. 16).

Si no existen una comunicación integral, es imposible mantener buenas relaciones humanas cordiales y asertivas, en las que todos manifiesten criterios propios con el fin de encontrar una solución en el caso de algún problema que se presente; es importante exponer que muchas veces el no saber escuchar enrumba a tener malos proceso de diálogo.

2.1.3.2. Definición de competencias comunicativas.

Se define como competencia comunicativa a la “capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla” (Centro Virtual Cervantes, 2016, p. 2).

Las competencias comunicativas son aquellas habilidades y destrezas lingüísticas que permiten mantener un diálogo abierto con los demás; es en realidad la forma de saber llegar a las otras personas a través del uso de palabras y gestos manifestados con la expresión corporal.

2.1.3.3. Importancia de las competencias comunicativas.

La competencia comunicativa implica respetar un conjunto de reglas que incluye tanto las de la gramática y los otros niveles de la descripción lingüística (léxico, fonética, semántica) como las reglas de uso de la lengua, relacionadas con el contexto socio-histórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación (Centro Virtual Cervantes, 2016, p. 2).

Es una de las competencias que posee un alto nivel de importancia, y de esta depende el tipo de relaciones humanas que se establezcan con los demás; por ello, las secretarías deben ponerla en manifiesto de manera efectiva para darle un buen trato a los usuarios.

2.1.3.4. Elementos de las competencias comunicativas.

Los elementos integrados en el desarrollo de las competencias comunicativas son: “emisor, receptor, mensaje, código, canal y contexto” (Carrasco, 2012, p. 16).

El emisor es la persona que envía transmite el mensaje, la que proporciona información, dentro de un proceso de interrelación donde se pueden presentar diversas limitaciones; muchas veces este elemento actúa de manera

inadecuada porque no tienen un adecuado desarrollo de las competencias comunicativas.

Por otra parte el receptor es el individuo que recibe el mensaje transmitido por el receptor, quien en determinadas ocasiones no presta la atención debida y suele cometer errores en la ejecución de acciones emergentes.

Otro elemento destacado es el mensaje, este es la información transmitida por el emisor y entendida por el receptor; el código es el conjunto de caracteres, letras, signos, números y símbolos empleados para dar a conocer algo.

El canal es el medio a través del cual se transmite un mensaje; el emisor y receptor deciden el más eficiente para emplear; destacándose entre estos los canales personales (conversaciones, entrevistas directas, llamadas telefónicas, correos electrónicos); y canales no personal por medio de uso de la radio, carteleras, señales, periódico; el uso de estos dan origen al lenguaje verbal y no verbal.

El contexto es otro elemento inmerso en el desarrollo de las competencias comunicativas, es el contexto, este referente tienen que ver con el ambiente en el que se ponen en manifestó la comunicación; en determinadas ocasiones estos no pueden ser adecuados por lo que se limita la transmisión de mensajes a los receptores.

2.1.3.5. Barreras en desarrollo de competencias comunicativas.

Las barreras son los obstáculos que impiden el desarrollo de competencias emocionales y comunicativas son: ambientales, terminológicas, administrativas e interpersonales.

“Barreras ambientales, como son sillas incómodas, sonido de teléfono, interrupciones, ruidos” (Fernández & Fernández, 2011, p. 3)

“Barreras terminológicas, que consisten en utilizar un lenguaje demasiado técnico y por tanto, difícil de comprender, así como la falta de claridad en las expresiones o del uso de siglas o abreviaturas” (Fernández & Fernández, 2011, p. 3).

Estas barreras, están vinculadas con el uso del léxico, es decir las palabras que son empleadas para establecer diálogos con los demás; al no emplear las adecuadas se afectan las interrelaciones sociales.

Barreras administrativas, “forman parte de la estructura organizacional del lugar de trabajo y hacen que se reciban informaciones que no corresponden al conocimiento o responsabilidades” (Fernández & Fernández, 2011, p. 3).

Barreras interpersonales “basadas en suposiciones y percepciones incorrectas, debido a una información escasa o instrucciones vagas, conclusiones prematuras por no saber escuchar” (Fernández & Fernández, 2011, p. 3).

Estas barreras se presentan en el trato a los demás, por ello se deben poner en práctica las debidas normas de convivencias para mantener buenas interacciones que no limiten el desarrollo de las actividades laborales y la relaciones humanas con los demás.

2.1.3.6. Factores influyentes en las competencias comunicativas.

Los factores que influyen de forma directa en el desarrollo de competencias comunicativas “físicos, fisiológicas, psicológicos, semánticos y sociales” (Escudero, 2012, p. 45).

Estos factores pueden inferir en el desarrollo de los actos comunicativos, por ello es importante conocer cada uno de ellos para así evitar problemas que se presentes a futuro y que afecten las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

Los factores físicos, tienen que ver con el entorno y la expresión corporal del emisor y receptor (miradas, movimientos); muchas veces son los referentes que impiden efectuar un adecuado proceso de comunicación con los usuarios, ya que actúan como distractores directos.

Los fisiológicos, son los relacionados con la voz, habla y modulación, estos factores que realmente dejan en evidencia la actitud de la secretaria antes los usuarios. Otros factores son los psicológicos que permiten brindar seguridad, confianza y entusiasmo, si estos elementos son transmitidos de manera negativa no se tendrán buenos resultados durante la atención al usuario por lo que la calidad del servicio no logrará satisfacer las necesdiades inmediatas de

los solicitantes. Por otra parte se destacan los factores semánticos, que tienen que ver con la forma de emplear el lenguaje, la facilidad de emplear palabras para transmitir ideas claras a los usuarios sobre los requerimientos; muchas veces suele afectar el desarrollo de competencias comunicativas en el entorno laboral.

Los factores sociales son los referentes que más influencia llega a ejercer en desarrollo de competencias comunicativas, porque en estos se integran la cultura, comportamiento y valores que tienen un individuo y lo deja en manifiesto con el trato a los demás.

2.1.3.7. Perfil de la Secretaria Ejecutiva.

La secretaria ejecutiva debe poseer: “Personalidad equilibrada y proactiva; autoestima positiva; capacidad de adaptación a los cambios; habilidades comunicativas y escucha activa; capacidad de crear, innovar e implementar; criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades; disposición para trabajar en equipo; capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria; tacto y prudencia para manejar situaciones diversas; espíritu de superación; flexibilidad; sentido de humor; resistencia física y nerviosa; y agudeza visual. (Sonco, 2012, p. 21).

Estas características en conjunto dejan en evidencia el perfil de la secretaria ejecutiva, la misma que debe brindar atención al usuario de la mejor manera posible para así lograr satisfacer de forma total las necesidades y expectativas del usuario.

2.2. Atención al usuario

2.2.1. Definición de atención al usuario

El usuario se la conoce como “la persona que recibe los servicios en el intento que hace la organización de satisfacer sus necesidades y luego es quien valor los resultados” (Pérez, 2010, p. 65).

En el caso de este proyecto de titulación, el usuario es el estudiante que en su afán de satisfacer necesidades inmediatas vinculadas con el proceso de formación profesional requiere de la atención de las secretarias que son las encargadas de prestar servicios de calidad a los mismos.

“La atención al usuario es una función de una organización que consiste en trasladar la totalidad de sus servicios, de manera que el usuario resulte totalmente satisfecho con la prestación de servicio” (Carrasco, 2013, p. 5).

Particularmente de la atención al usuario (estudiantes) en una institución de tercer nivel como lo es la Universidad Técnica de Manabí, es brindada por las secretarias, que asumen quizás una de las funciones más complejas que es el trato con individuos con el fin de dar un servicio basado en la transmisión bidireccional de información.

2.2.2. Tipos de atención al usuario

La atención al usuario puede ser: personal, telefónica y telemática.

La atención personal o presencial, “es la que se presta de manera directa en el establecimiento” (Carrasco, 2012, p. 42).

A través de este tipo de atención el usuario logra establecer contacto directo con la personas que tienen a su haber brindar un servicio de calidad, en el que se deja en evidencia habilidades comunicativas y emociones que en determinadas ocasiones pueden influir de manera negativa o positiva las interrelaciones.

Por otra parte se puede mencionar que la atención telefónica, “es un contacto directo en el que no hay presencia física; con mucha frecuencia es el primer contacto que se tiene con el usuario” (Fernández & Motto, 2014, p. 107).

Es por ello que se indica que una buena atención telefónica debe hacerse con cortesía, amabilidad, empleando términos adecuados que motiven al usuario a seguir empleando el medio para conseguir la satisfacción de las necesidades de servicio.

Por último se destaca que, la atención telemática, “se basa en la comunicación entre equipos distantes; a través de esta atención existe la posibilidad de transmitir textos entre máquina dotadas de memoria y cuyas terminales están ubicadas en diferentes lugares” (Fernández & Fernández, 2011, p. 88).

Por medio de este tipo de atención se aplicación de las técnicas de telecomunicación a distancia, en la que se distingue particularmente los videos conferencias, correos electrónicos y chats en líneas, a través de los cuales se proporciona información en tiempo remoto sin necesidad de contacto físico alguno.

Es importante que las Secretarías Ejecutivas, al momento de utilizar el teléfono como medio de comunicación para transmitir información, tiene brindar atención sin interrumpir, manteniendo siempre una conversación directa y discreta.

2.2.3. Medios para la atención al usuario

Actualmente los medios empleados para la atención al usuario son el teléfono, correos electrónicos y diálogos directos.

“El teléfono, inventado por A. Meucci en 1976 es un dispositivo de telecomunicaciones diseño para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas” (García, 2014, p. 43).

Este medio simplifica el traslado de un lugar a otro y facilita de cierto modo la comunicación; se opta por el uso de este de recursos debido a la falta de tiempo para el traslado directo al lugar donde brinda el servicio.

Es preciso mencionar que “la conversación telefónica es una de las maneras más corrientes de comunicarse y la primera persona que establece el enlace con una institución es la secretaria, por consiguiente, ella está en la obligación de cumplir las normas de cortesía y conocer las técnica correctas para el manejo adecuado de este importante medio de comunicación” (Sevilla, 2011, p. 76).

Es evidente y común que las secretarías empleen el teléfono como un medio para transmitir y recibir información.

El correo electrónico es un medio que funciona con internet, “permite enviar y recibir mensajes en muy poco espacio de tiempo, denotando rapidez en la comunicación” (Fernández & Fernández, 2011, p. 94). Esta herramienta tecnológica es muy empleada en los actuales momentos, por la facilidad para transferir información.

Pero, muchas veces las fallas en las herramientas tecnológicas, hacen que el uso de este medio sea limitado; además existen usuarios que no tienen la misma oportunidad para acceder a estas aplicaciones que actualmente simplifican los trámites.

Los diálogos directos son otro de los tipos de medios empleados para la atención al usuario, es también llamado conversación cara a cara, donde “se utiliza todos los medios de comunicación tanto verbal como no verbal, por ello, es la más rica; el mensaje comunicativo se ve reforzado por los distintos modos” (García, 2014, p. 42).

Este tipo de medios es una de las factibles ante la solución de una problemática y para la solicitud de información necesaria, ya que permite mantener un contacto directo con el usuario, y es a través del que se ponen en manifiesto emociones tanto positivas como negativas.

2.2.4. Nivel de satisfacción de los usuarios

Los usuarios experimentan insatisfacción, satisfacción y satisfacción total; estos niveles se distinguen por la diferencia entre resultados percibidos y expectativas.

“Satisfacción total, se produce cuando el resultado percibido excede a las expectativas del usuario” (Fernández & Campiña, 2015, p. 93).

Es alcanzado este nivel de satisfacción, cuando el usuario ve cumplida mucho más las expectativas y necesidades que ha tenido como solicitante directo de un servicio; esto se vincula con el buen trato y con la solución de alguna problemática inmediata que requiera rápida solución.

Por otra parte se destaca el nivel de satisfacción, que “se produce cuando el resultado percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario” (Fernández & Campiña, 2015, p. 93).

Se trata de un nivel intermedio, donde el usuario ha logrado satisfacer su necesidad en la medida que la visionó, sin esperar algún otro agregado extra que le conlleve a mencionar que el servicio ha sobrepasado las expectativas.

Por último se destaca la “insatisfacción, se produce cuando el resultado percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario” (Fernández & Campiña, 2015, p. 93).

Este nivel de insatisfacción, lo denotan los usuarios que no han recibido una atención adecuada y que no ha satisfecho las expectativas ni necesidades directas, por ello se puede observar inconformidad por el proceso de servicio, y que ciertas ocasiones sugieren se mejore.

2.2.5. Frases que facilitan la comunicación en la atención al usuario

Las frases que facilitan la comunicación durante la atención al usuario son: “gracias, por favor, bienvenido, utilizar el nombre del usuario, encantado de ayudarle, ha sido un placer atenderle” (Palomo, 2014, p. 9).

Por medio de un trato amable, en el que se pongan en manifiesto actitudes positivas el usuario se sentirá en un ambiente agradable en el que pueda sentir empatía por la persona que los atiende con el fin de brindarle servicios profesionales que permitan satisfacer las necesidades inmediatas.

Las secretarias deben además poseer un léxico que facilite el proceso comunicativo con los usuarios, porque a través de este se logra una mejor interacción, por lo que es importante brindarles un buen trato dejando en evidencia la manifestación de emociones positivas, tratando de eliminar el mal humor, agresividad y prepotencia; así mismo se debe desarrollar la empatía para saber comprender y al usuario que en determinadas ocasiones se muestra impaciente ante la solicitud de un requerimiento.

Capítulo III

3. Metodología

3.1. Identificación de las variables

3.1.1. Variable independiente

- Competencias comunicativas y emocionales.

3.1.2. Variable dependiente

- Atención al usuario.

3.2. Tipo de estudio

- El estudio realizado se basó en la recopilación de información teórica de las variables y en la recolección de datos cualitativos con la investigación de campo en la Universidad Técnica de Manabí con el apoyo de la técnica de la encuesta.

3.3. Métodos

- **Bibliográfico**, permitió recopilar información para estructurar el marco teórico con temáticas extraídas de libros y apartado de diversas páginas electrónicas.
- **Inductivo**, permitió analizar contenidos teóricos que partió de temáticas particulares a generales.
- **Deductivo**, ayudó a efectuar un estudio en base a los contenidos teóricos que partió de temáticas generales a particulares.

- **Descriptivo**, porque permitió detallar todo el proceso investigativo.
- **Analítico**, porque se efectuó un estudio ordenado y razonado de las diversas temáticas.
- **Estadístico**, facilitó la tabulación y representación gráfica de datos obtenidos con la aplicación de la investigación de campo.

3.4. Técnica de investigación e instrumentos

3.4.1. Técnica

- Encuesta, efectuada a las secretarias y estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí.

3.4.2. Instrumentos

- Cuestionarios.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población involucrada en el proceso investigativo fueron 12400 estudiantes y 78 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, con un total de 12478 casos.

3.5.2. Muestra

La población involucrada en el proceso investigativo fueron 182 estudiantes y 59 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, es decir 241 sujetos.

La muestra fue calculada de la está fórmula:

$$n = \frac{Z^2 (P * Q) (N)}{(e)^2 (N) + (Z)^2(P * Q)}$$

Descripción simbólica:

Z= 1.88
P= 0.5
Q=0.5
e= 0.06
N= 12478

Despeje de fórmula:

$$n = \frac{(1.88)^2 (0.5 * 0.5) (12478)}{(0.06)^2 (12478) + (1.88)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{11026}{45.80}$$

$$n = 241 \text{ sujetos investigativos}$$

3.6. Recursos

3.6.1. Humanos

- Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
- Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí.
- Autoras de investigación

- Tutora de trabajo de titulación
- Revisor del trabajo de titulación
- Miembros de tribunal de revisión y sustentación

3.6.2. Materiales

- Computadora
- Impresora
- Hojas A4
- Textos
- Modem de internet
- Memory flash
- Formularios con cuestionarios
- Carpetas
- Encuadernados
- CD's

Capítulo IV

4.1. Análisis, interpretación de los resultados

4.1.1. Descripción del proceso de la información

Para la recopilación de información de campo fue preciso aplicar la técnica de la encuesta con el uso de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas aplicadas de manera directa a las secretarías y a los estudiantes (usuarios) de la Universidad Técnica de Manabí con el fin de analizar la influencia de las competencias comunicativas/emocionales en la atención al usuario.

Obtenidos los resultados se procedió aplicar el método estadístico, para ello fue preciso efectuar en un proceso de clasificación y conteo de las alternativas de cada interrogante, información que fue condensada en cuadros y gráficos, elaborados en una base de datos realizada con el soporte técnico de Excel que forma parte del paquete de Microsoft, de esta forma se demuestran de manera cuantitativa los datos recopilados.

Además la información expuesta ha sido analizada, a tal punto de dejar por sentado referentes claves que permiten comprobar el alcance de los objetivos planteados en el proyecto de investigación con el que se logra demostrar la realidad de una problemática existente en el campo laboral relacionada con el desarrollo de competencias comunicativas y emocionales.

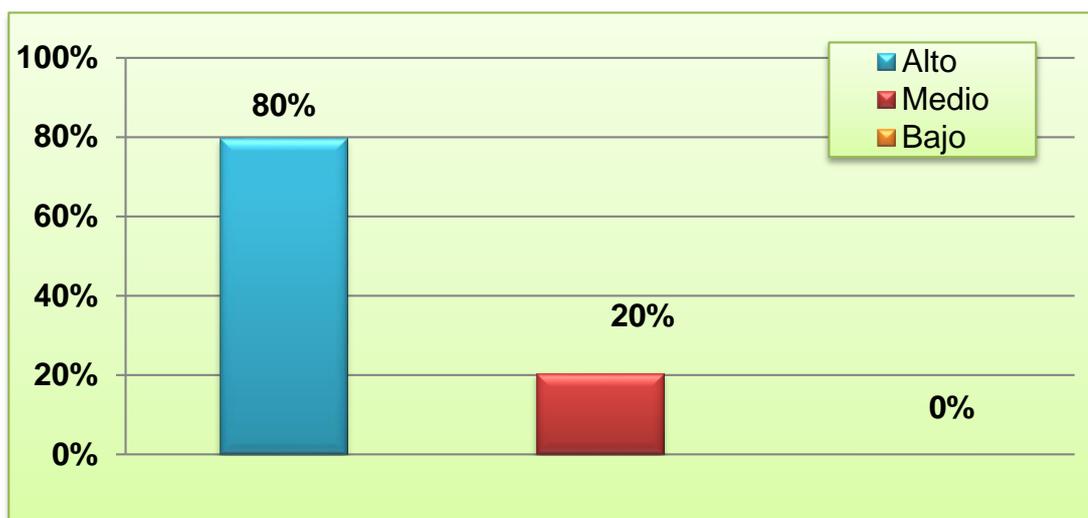
4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos
Encuestas dirigidas a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí

Cuadro y Gráfico #1

¿Qué nivel de importancia tiene el desarrollo de competencias emocionales/comunicativas en la atención al usuario?

Alternativas	F	%
a) Alto	47	80
b) Medio	12	20
c) Bajo	-	-
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #1

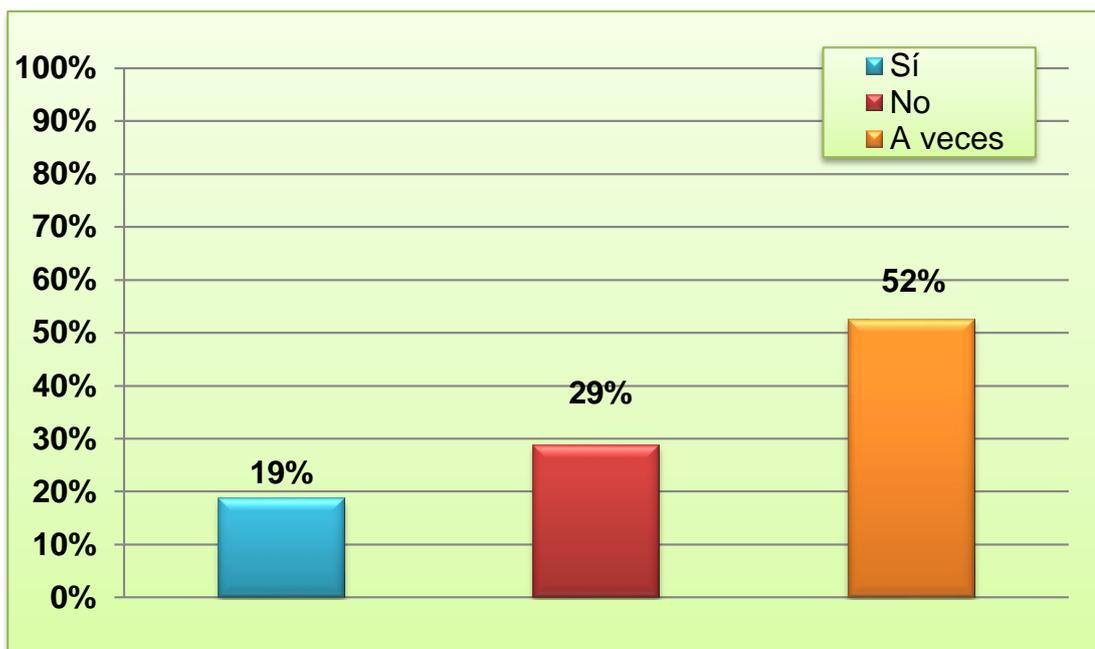
En el cuadro y gráfico 1, se verifica que el 80% de las secretarias respondieron a la alternativa, alto y el 20% a la opción, medio. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas manifestaron que las competencias emocionales/comunicativas tienen un alto nivel de importancia en la atención al usuario, ya que del estado de ánimo y de la calidad de interacción depende la satisfacción que reciban los estudiantes al acudir a solicitar información a las secretarias.

Cuadro y Gráfico #2

¿Cree usted que su estado emocional afecta al momento de atender al usuario?

Alternativas	F	%
a) Sí	11	19
b) No	17	29
c) A veces	31	52
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #2

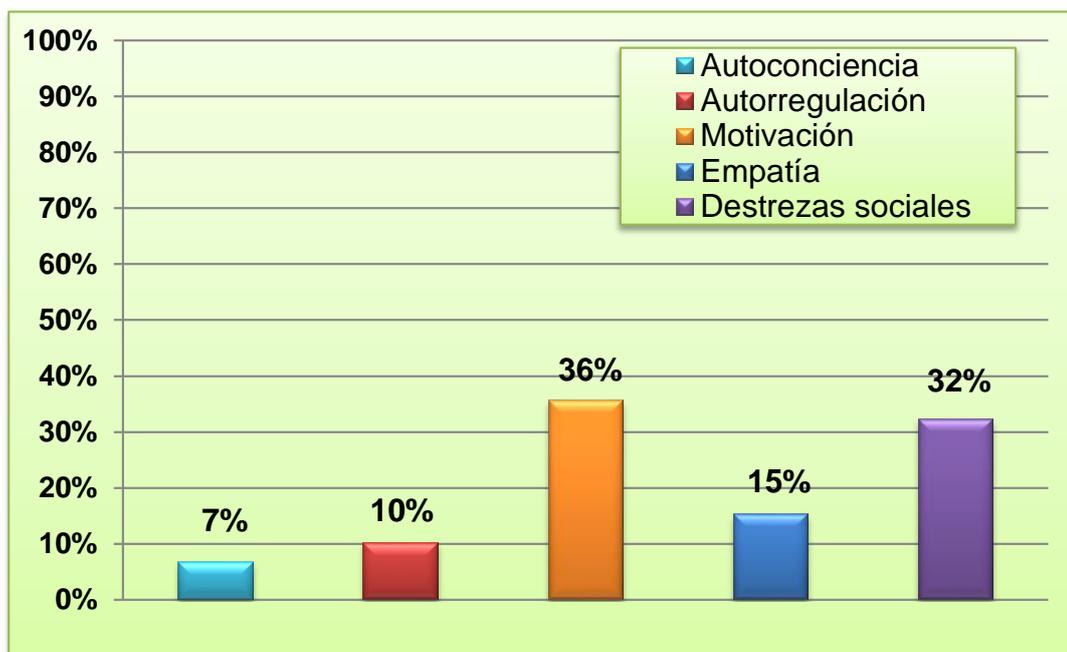
A través del cuadro y gráfico 2, se comprueba que el 52% de las secretarías contestaron a la opción, a veces; mientras que un 29% respondieron a la categoría, no; y un 19% a la alternativa, sí. Referente al resultado alcanzado, se observa que el mayor porcentaje de las encuestadas afirma que el estado emocional a veces afecta la atención al usuario, porque es a través de este proceso se ponen en práctica una serie de actitudes que determinan la calidad de servicio.

Cuadro y Gráfico #3

¿Qué tipo de competencia emocional es la más desarrollada por usted?

Alternativas		F	%
a)	Autoconciencia	4	7
b)	Autorregulación	6	10
c)	Motivación	21	36
d)	Empatía	9	15
e)	Destrezas sociales	19	32
Total		59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #3

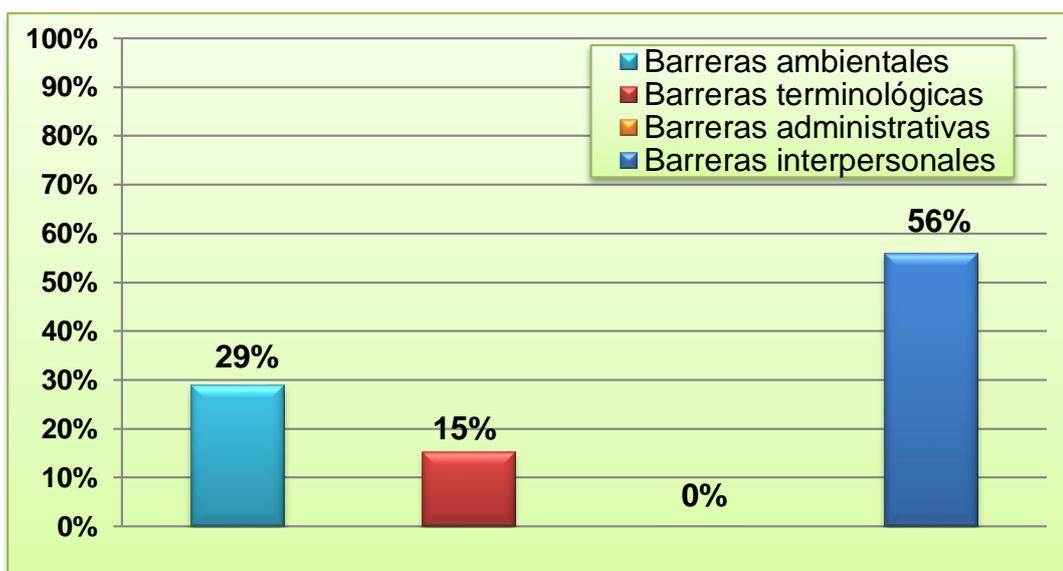
Con el cuadro y gráfico 3, se constata que el 36% de las encuestadas escogieron a la alternativa, motivación; el 32%, destrezas sociales; el 15%, empatía; el 10%, autorregulación y el 7% autoconciencia. La motivación es la competencia emocional más desarrollada por las secretarías, porque este es el pilar fundamental en la ejecución efectiva de cualquier tipo de profesión, particularmente, de aquellas que están relacionadas con la atención al usuario.

Cuadro y Gráfico #4

¿Cuáles son las principales barreras que afectan el desarrollo de competencias comunicativas en las funciones laborales desempeñadas?

Alternativas	F	%
a) Barreras ambientales	17	29
b) Barreras terminológicas	9	15
c) Barreras administrativas	-	-
d) Barreras interpersonales	33	56
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #4

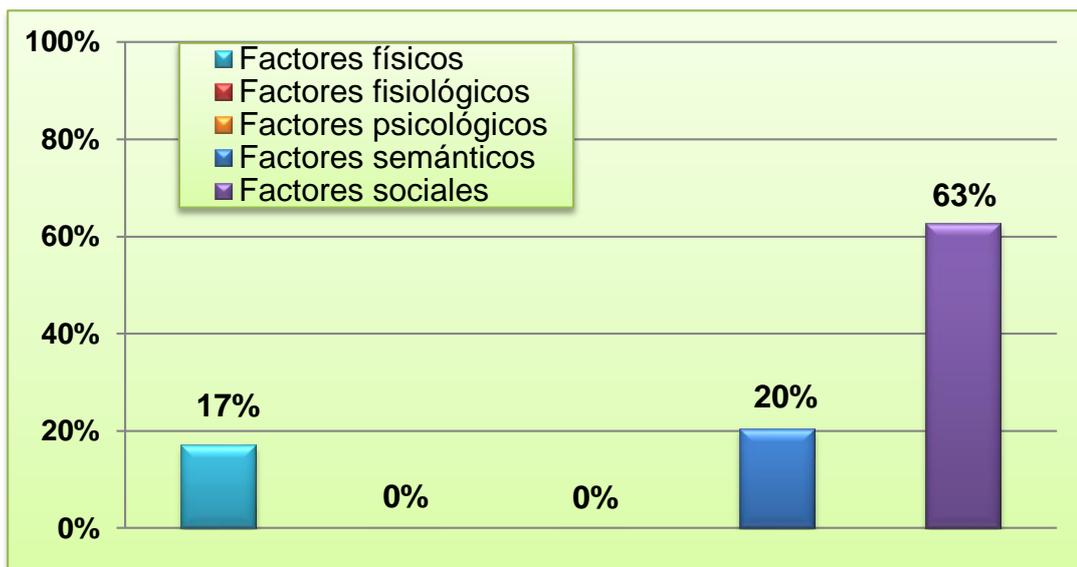
El cuadro y gráfico 4, denota que el 56% de las encuestadas escogieron la alternativa, barreras interpersonales; el 29% la opción barreras ambientales y el 15% la categoría, barreras terminológicas. Por lo tanto, según el criterio de la mayoría de las secretarías, las barreras interpersonales son las que más afectan el desarrollo de las competencias comunicativas, ya que durante la atención al usuario se trata con personas con diversos temperamentos, culturas y comportamientos, indistinto al desarrollado por las profesionales.

Cuadro y Gráfico #5

¿Qué factores influyen desarrollo de competencias comunicativas?

Alternativas		F	%
a)	Factores físicos	10	17
b)	Factores fisiológicos	-	-
c)	Factores psicológicos	-	-
d)	Factores semánticos	12	20
e)	Factores sociales	37	63
Total		59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #5

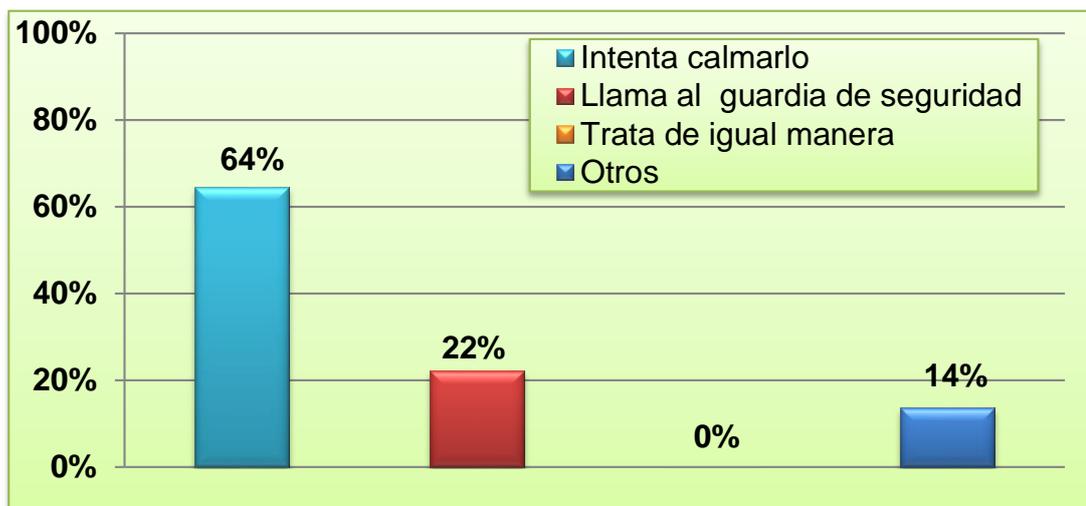
Referente al cuadro y gráfico 5, se logra observar que el 63% de las encuestadas, respondieron a la alternativa, factores sociales; el 20% contestaron a la opción, factores semánticos; y el 17% factores físicos. La mayoría de las secretarías afirman que los factores sociales son los determinantes que influyen en el desarrollo de las competencias comunicativas, porque estos componentes están ligados con las relaciones humanas que se den el momento de brindar y solicitar diferentes tipos de atención.

Cuadro y Gráfico #6

¿Cuándo un usuario se acerca a solicitar un requerimiento de forma prepotente, cómo reacciona usted?

Alternativas	F	%
a) Intenta calmarlo	38	64
b) Llama al guardia de seguridad	13	22
c) Trata de igual manera	-	-
d) Otros	8	14
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #6

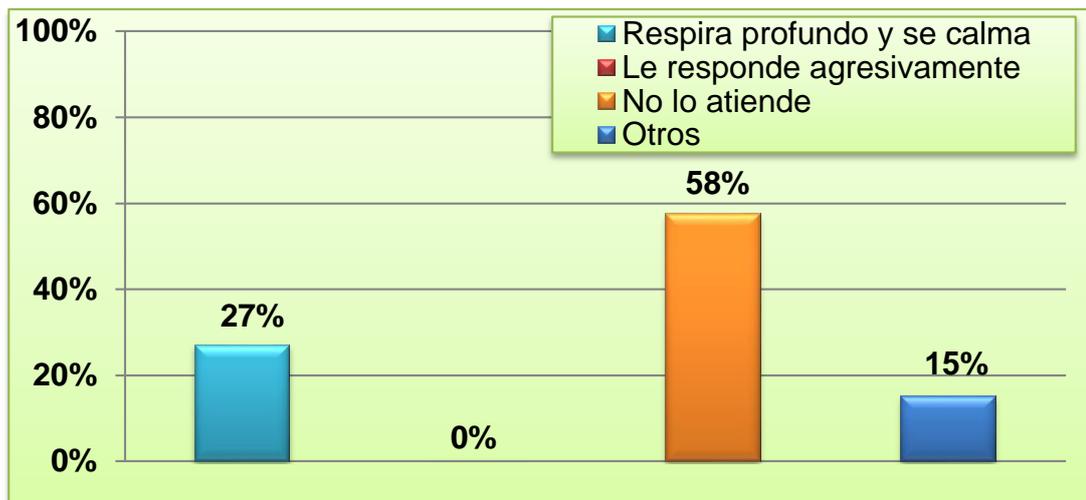
En el cuadro y gráfico 6, referente a esta interrogante, se comprueba que el 64% de las secretarías escogieron la alternativa, intenta calmarlo; el 22% llama al guardia de seguridad; y el 14% respondieron tienen otro tipo de reacción. Por lo tanto, se logra comprobar que la mayoría de las secretarías, intentan calmar a los usuarios que demuestran actitudes negativas antes la atención brindada por ellas en el puesto de trabajo, explicándoles que tengan paciencia porque todo tipo de trámite demanda tiempo y existen inconvenientes que impiden dar una buena calidad de servicio.

Cuadro y Gráfico #7

¿Cuándo se le presentan usuarios conflictivos como responde usted ante esta situación?

Alternativas	F	%
a) Respira profundo y se calma	16	27
b) Le responde agresivamente	-	-
c) No lo atiende	34	58
d) Otros	9	15
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #7

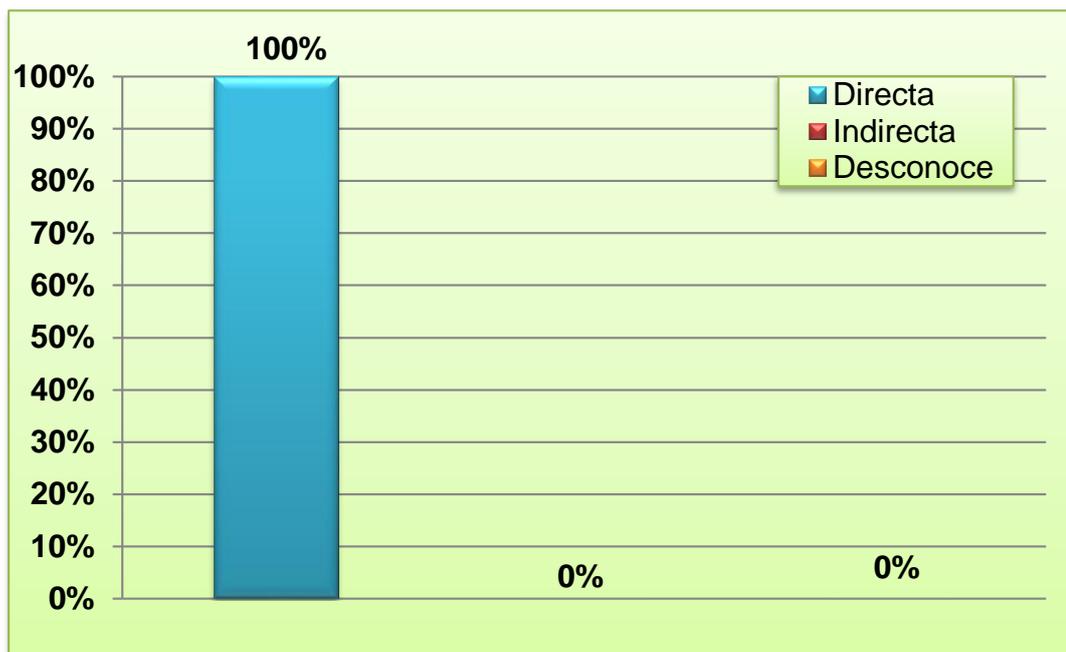
Por medio del cuadro y gráfico 7, se puede comprobar que el 58% de las secretarías ante esta interrogante, respondieron a la alternativa, no lo atiende; el 27%, asegura que respira profundo y se calma; y el 15% expone tener otros tipos de situaciones. Según el mayor porcentaje obtenido, se describe que las secretarías prefieren no atender aquellos usuarios conflictivos para evitar problemas que atente la integridad física y profesional, ya que suelen demostrar actitudes negativas que afectan el estado de ánimo y desencadena un ambiente de trabajo poco agradable.

Cuadro y Gráfico #8

¿Cuál es la relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario?

Alternativas	F	%
a) Directa	59	100
b) Indirecta	-	-
c) Desconoce	-	-
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #8

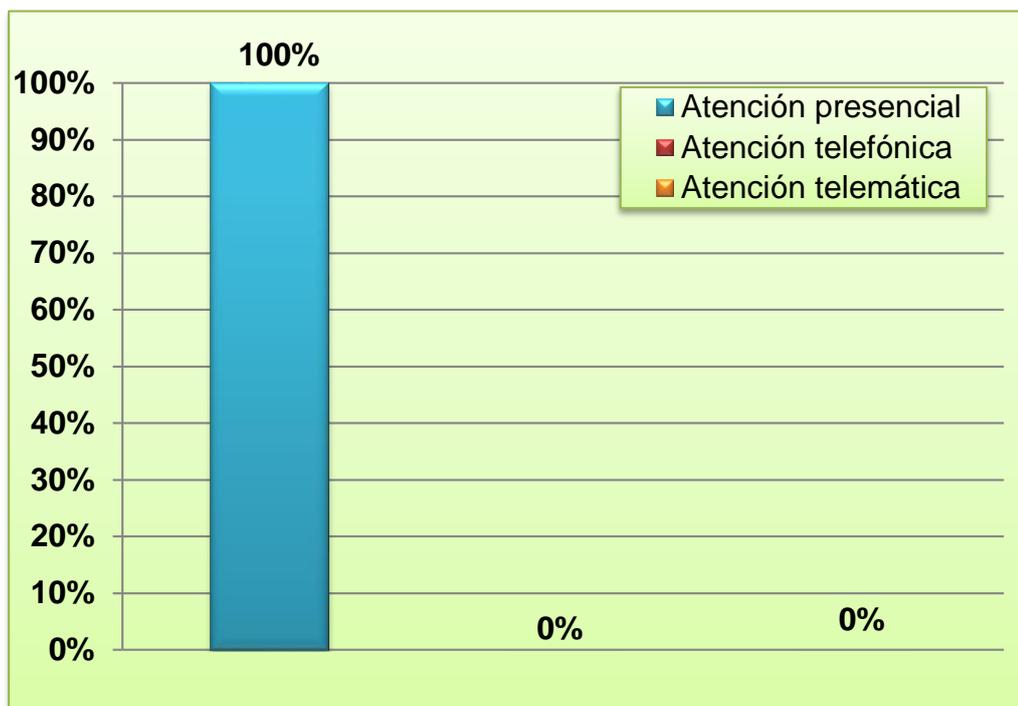
A través del cuadro y gráfico 8, se denota que el 100% de las encuestadas respondieron a la alternativa, directa. Por lo tanto, se establece como directa la relación existente entre las competencias emocionales/comunicativas y la atención al usuario, porque la manifestación de emociones y el proceso de diálogo son los elementos integrados en el servicio brindado aquellos individuos que asisten de manera regular a solicitar servicios profesionales de las secretarías.

Cuadro y Gráfico #9

¿A qué tipo de atención acceden más los estudiantes?

Alternativas	F	%
a) Atención presencial	59	100
b) Atención telefónica	-	-
c) Atención telemática	-	-
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #9

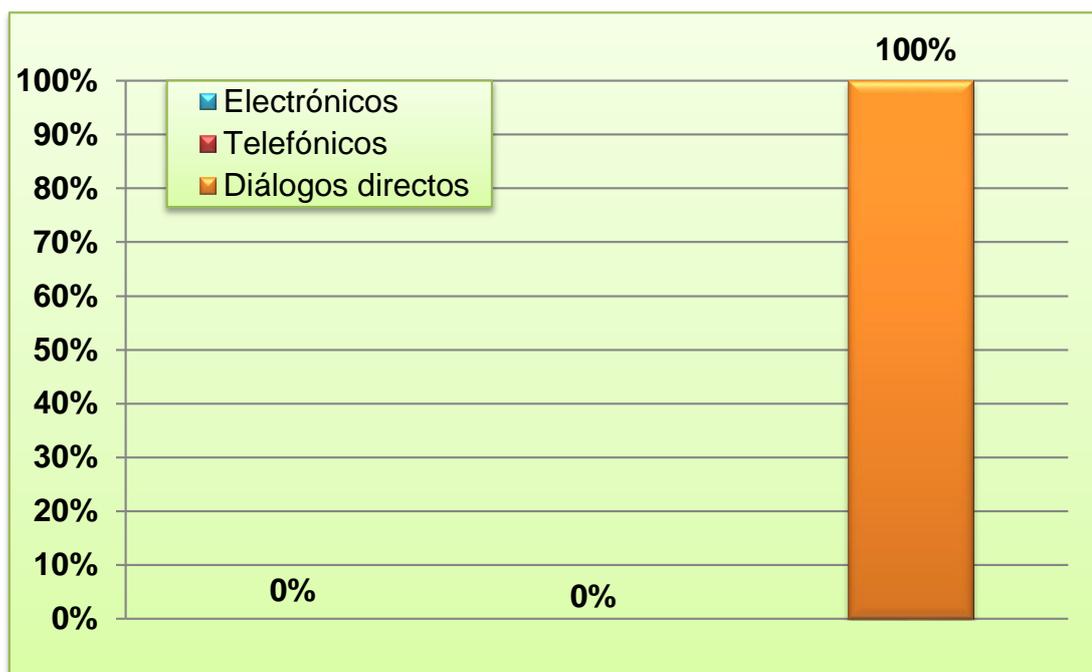
Según el cuadro y gráfico 9, se puede observar que el 100% de las secretarías, respondieron a la opción, atención presencial. Por lo tanto, se evidencia que la atención presencial es a la que más acuerden los estudiantes, ya que la labor fundamental de las secretarías es brindar servicio directo a estos usuarios, que en la mayoría de los casos solicitan calificaciones, asientan matrículas o acuden a efectuar trámites vinculados con el proceso de formación académica.

Cuadro y Gráfico 10

¿Qué medios emplea con mayor frecuencia para dar respuestas a los requerimientos de los usuarios?

Alternativas	F	%
a) Electrónicos	-	-
b) Telefónicos	-	-
c) Diálogos directos	59	100
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #10

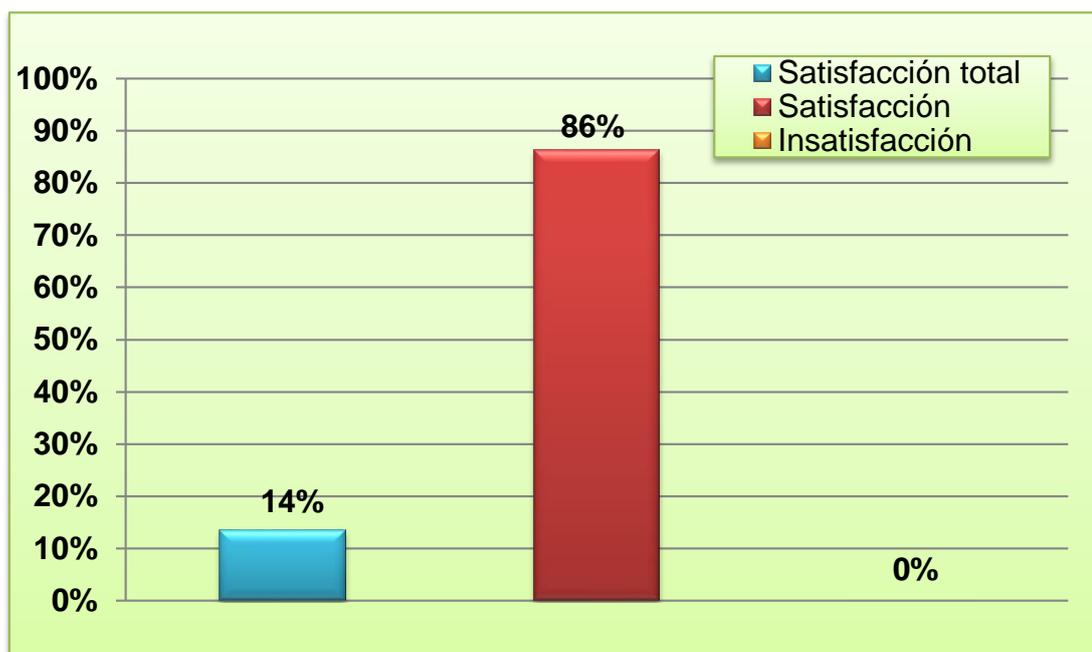
En el cuadro y gráfico 10, se puede visualizar que el 100% de las encuestadas respondieron a la alternativa, diálogos directos. Por lo tanto los diálogos directos son los medios más utilizados por las secretarías de la UTM para atender los requerimientos de los estudiantes, porque en la mayoría de los casos son trámites que no están en el sistema y tienen que ser solucionados personalmente por los usuarios.

Cuadro y Gráfico #11

¿Cuál supone usted es el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios a través de la atención brindada?

Alternativas	F	%
a) Satisfacción total	8	14
b) Satisfacción	51	86
c) Insatisfacción	-	-
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #11

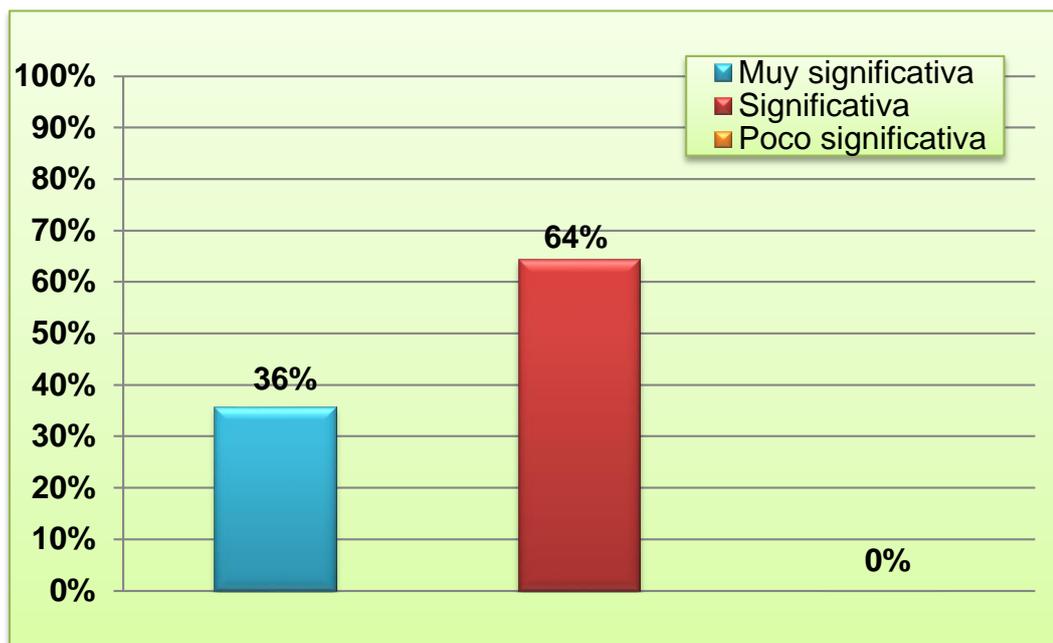
El cuadro y gráfico 11, detalla que el 86% de las encuestadas respondieron a la alternativa, satisfacción; y el 14% contestaron a la opción, satisfacción total. De esta forma se determina según la perspectiva de las secretarías que la atención brindada por ellas es satisfactoria a los usuarios es satisfaría, puesto que se ha observado en la mayoría de los casos que los estudiantes se han ido contestos por el servicio prestado.

Cuadro y Gráfico #12

¿Cuál es la influencia de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario?

Alternativas	F	%
a) Muy significativa	21	36
b) Significativa	38	64
c) Poco significativa	-	-
Total	59	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #12

El cuadro y gráfico 12, detalla que el 64% de las encuestadas respondieron a la alternativa, significativa; y el 36% contestaron a la opción, muy significativa. Según los resultados alcanzados se considera que tanto las competencias emocionales y comunicativas ejercen influencia significativa en la atención al usuario, porque está relacionada directamente con la interrelación que se mantienen para satisfacer las necesidades de aquellas personas que lo requieren.

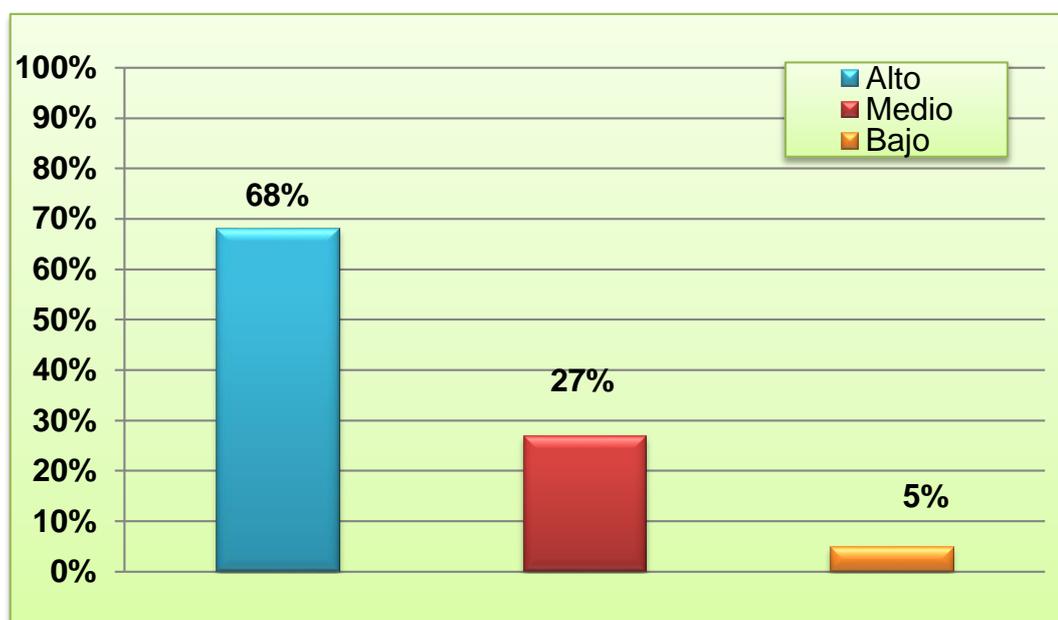
Encuesta dirigidas a Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Cuadro y Gráfico #1

¿Qué nivel de importancia tiene el desarrollo de competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario?

Alternativas	F	%
a) Alto	124	68
b) Medio	49	27
c) Bajo	9	5
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #1

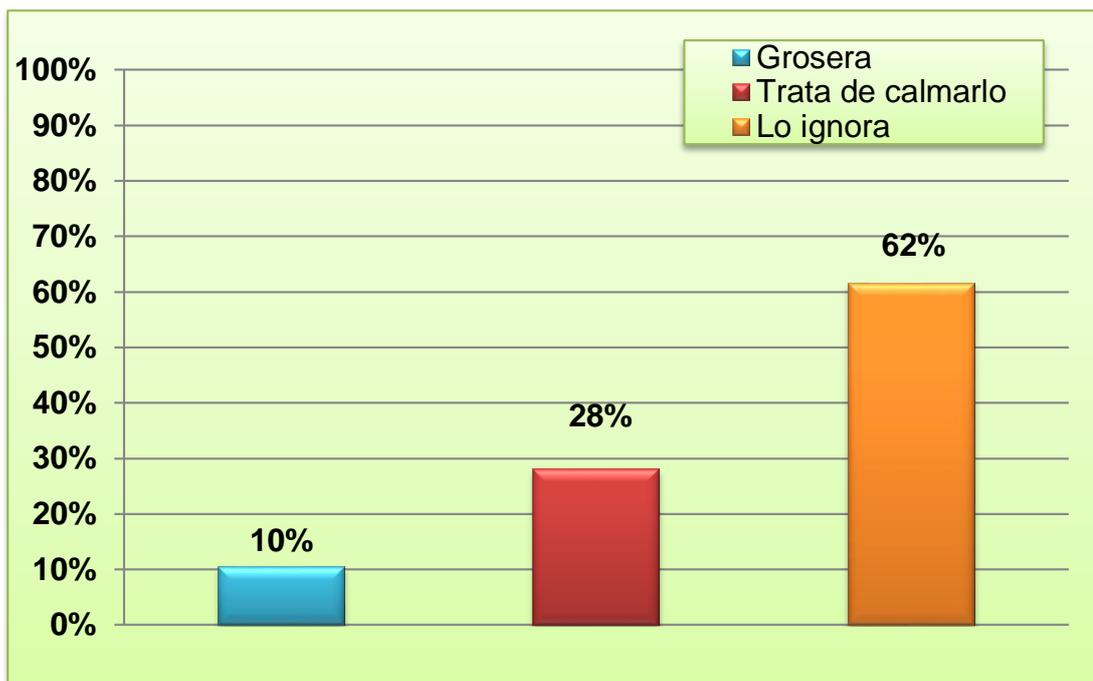
En el cuadro y gráfico 1, se describe que el 68% de los estudiantes encuestados, respondieron a la alternativa, alto; el 27% a la opción, medio; y el 5% a la categoría, bajo. Por lo tanto se determina que es alto el nivel de importancia del desarrollo de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario, porque son procesos que están vinculados directamente.

Cuadro y Gráfico #2

¿Cuándo usted solicita información a las secretarias, de una forma no apropiada, cómo reacciona ella?

Alternativas	F	%
a) Grosera	19	10
b) Trata de calmarlo	51	28
c) Lo ignora	112	62
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #2

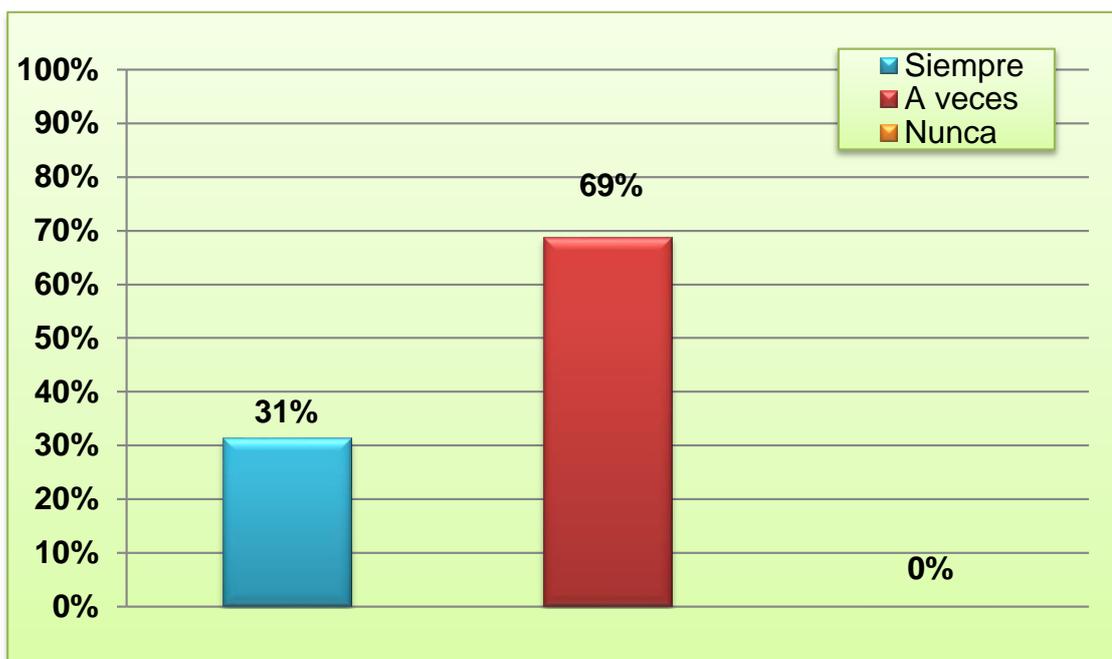
El cuadro y gráfico 2, demuestra que el 62% de los encuestados respondieron a la alternativa, lo ignora; el 28% a la opción, trata de calmarlo y el 10% a la categoría, grosera. Por lo tanto, se establece que la mayoría de los estudiantes afirman que las secretarias suelen ignorarlos cuando ellos como usuarios se dirigen a ellas con actitudes negativas a solicitar información que no ha sido brindada en anteriores ocasiones o que en el trámite ha sido tardío.

Cuadro y Gráfico #3

¿Con qué frecuencia ha observado en las secretarias de la UTM el adecuado desarrollo de competencias emocionales y comunicativas?

Alternativas	F	%
a) Siempre	57	31
b) A veces	125	69
c) Nunca	-	-
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #3

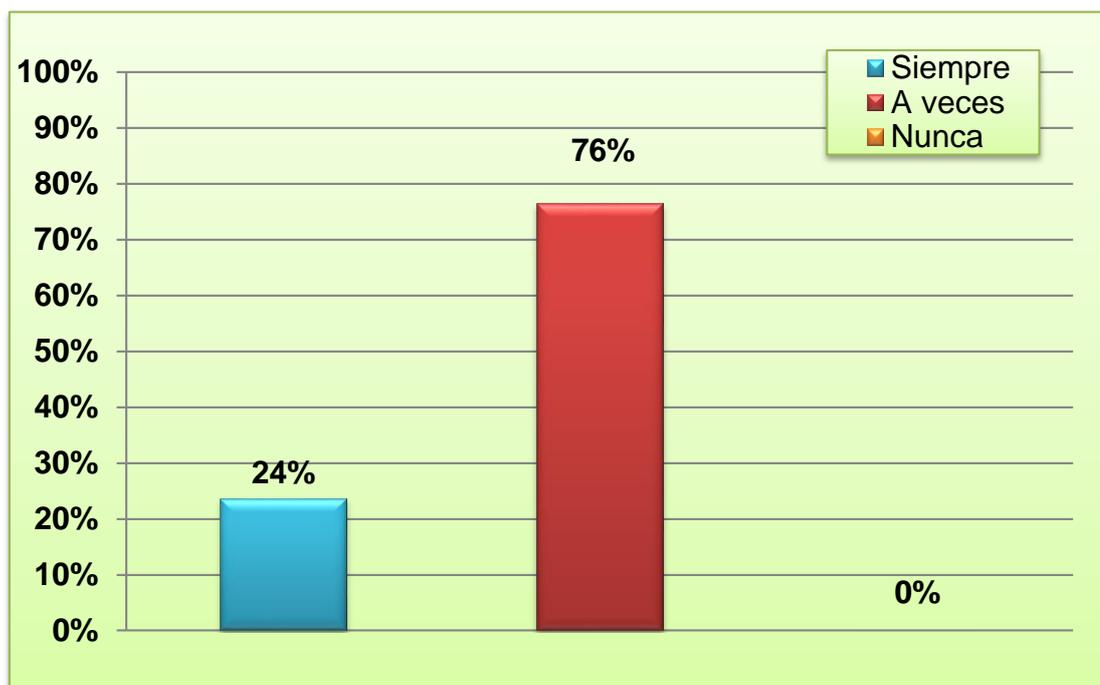
Con el cuadro y gráfico 3, se observa que el 69% de los encuestados respondieron a la alternativa, a veces; y el 31% a la opción, siempre. Según los resultados alcanzados se denota que las secretarias no suelen manifestar con frecuencias competencias vinculadas con el aspecto emocional y comunicativo, por ello se suelen presentar inconvenientes que afectan la atención al usuario.

Cuadro y Gráfico #4

¿Las secretarías escuchan con atención sus requerimientos y transmiten información a través del uso de un léxico adecuado?

Alternativas	F	%
a) Siempre	43	24
b) A veces	139	76
c) Nunca	-	-
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #4

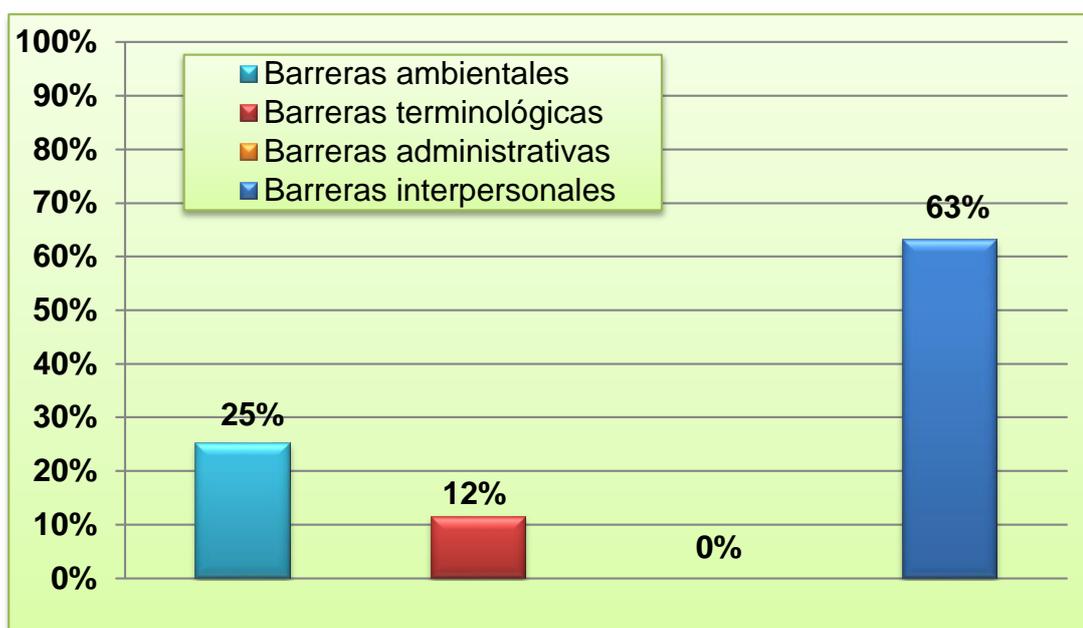
En el cuadro y gráfico 4, se aprecia que el 76% de los encuestados respondieron a la alternativa, a veces; y el 24% a la opción, siempre. La mayoría de los estudiantes consideran que las secretarías a veces suelen escuchar con atención lo requerido, es por ello que en determinados casos se presente inconvenientes que afectan el nivel de atención, la misma que debe ser de calidad.

Cuadro y Gráfico #5

¿Cuáles son las principales barreras que afectan el desarrollo de competencias comunicativas en las secretarías?

Alternativas	F	%
a) Barreras ambientales	46	25
b) Barreras terminológicas	21	12
c) Barreras administrativas	-	-
d) Barreras interpersonales	115	63
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #5

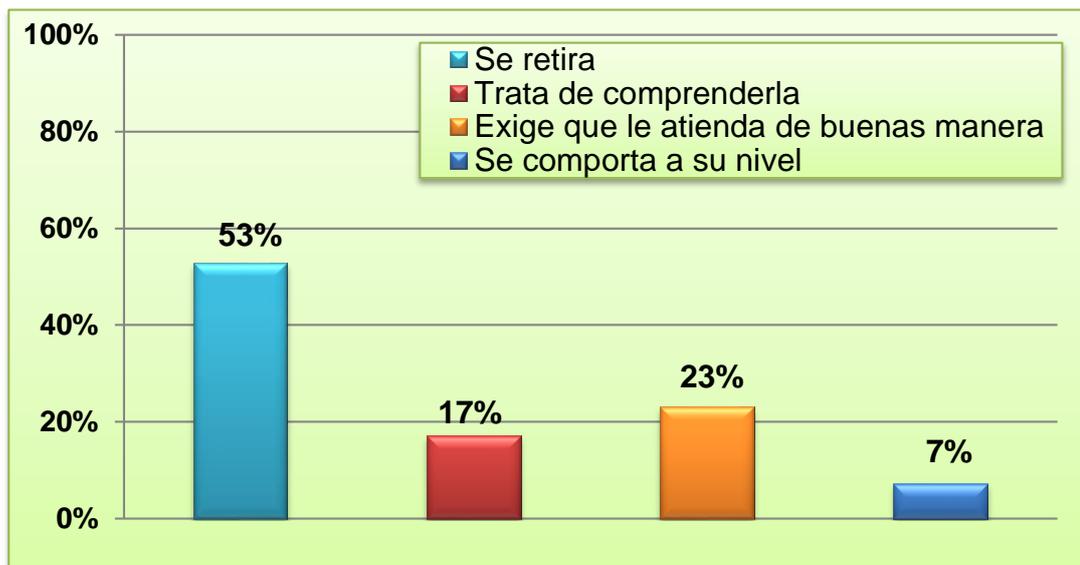
Según el cuadro y gráfico 5, se constata que el 63% escogieron la alternativa, barreras interpersonales; el 25%, barreras ambientales y el 12% barreras terminológicas. Referente a los resultados alcanzados se determina que las barreras interpersonales son las más afectan el desarrollo de las competencias comunicativas, porque estas involucran actitudes que son manifestadas a través del contacto directo con los demás.

Cuadro y Gráfico #6

¿Cuándo acude a una oficina a adquirir información y la secretaria se muestra de mal humor, cómo reacciona usted?

Alternativas	F	%
a) Se retira	96	53%
b) Trata de comprenderla	31	17%
c) Exige que le atienda de buenas manera	42	23%
d) Se comporta a su nivel	13	7%
Total	182	100%

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #6

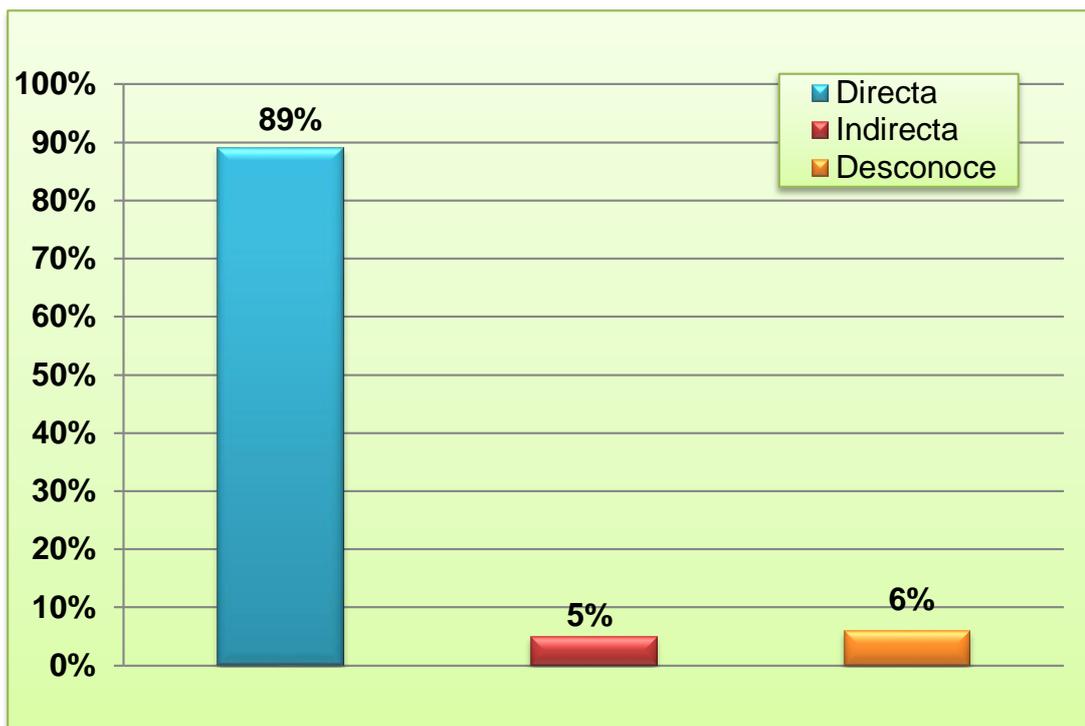
De acuerdo al cuadro y gráfico 6, se expone que el 53% de los encuestados escogieron la alternativa, se retira; el 23% la opción, exige que se le atienda de buenas manera; por su parte el 17%, elige la categoría, trata de comprenderla; y el 7%, la opción, se comporta a su nivel. La mayoría de los estudiantes encuestados manifestaron que al percibir que las secretarias están de mal humor suelen retirarse para evitar inconvenientes que afecten las relaciones interpersonales en el entorno laboral y en la formación académica.

Cuadro y Gráfico #7

¿Qué relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario?

Alternativas		F	%
a)	Directa	162	89
b)	Indirecta	9	5
c)	Desconoce	11	6
Total		182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #7

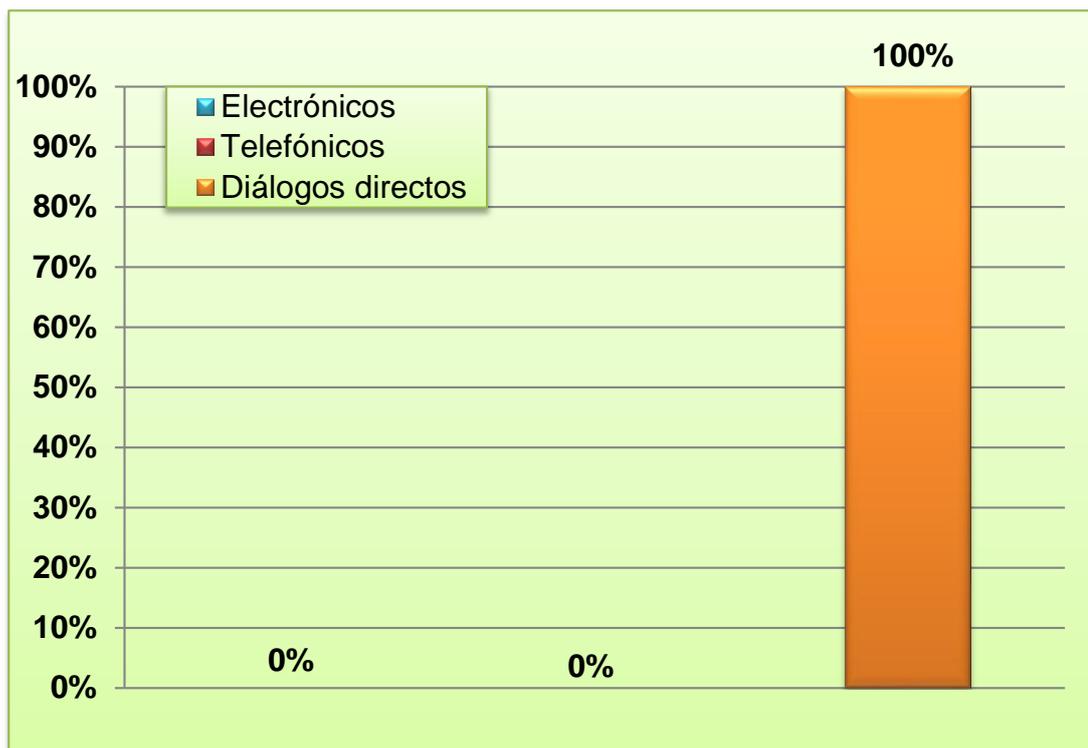
El cuadro y gráfico 7, denota que el 89% de los encuestados respondieron a la opción, directa; el 6% a la alternativa, desconoce; y el 5% a la categoría, indirecta. Según los resultados expuestos se establece que es directa la relación entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario, porque son dos variantes que tienen conexión.

Cuadro y Gráfico #8

¿A través de qué medios ha receptado los requerimientos solicitados a las secretarías de la UTM?

Alternativas	F	%
a) Electrónicos	-	-
b) Telefónicos	-	-
c) Diálogos directos	182	100
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #8

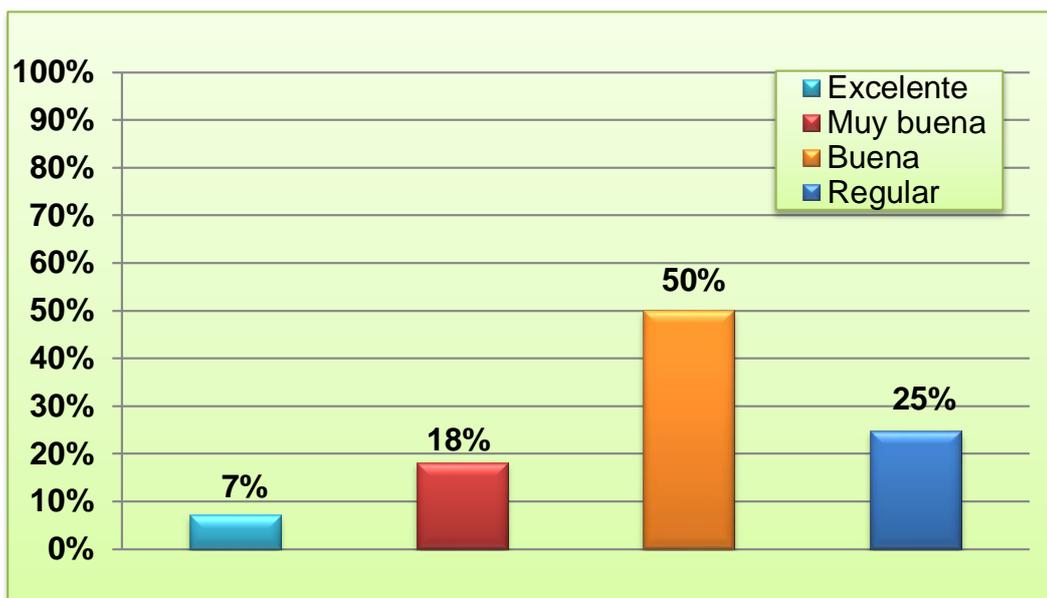
El cuadro y gráfico 8, detalla que el 100% de los encuestados contestaron a la opción, diálogos directos. Por lo tanto, se indica que los diálogos directos son los medios empleados con mayor frecuencia por los usuarios para solicitar información vinculada con el proceso de formación académica.

Cuadro y Gráfico #9

¿Cómo califica la atención brinda por las secretarias de la UTM?

Alternativas		F	%
a)	Excelente	13	7
b)	Muy buena	33	18
c)	Buena	91	50
d)	Regular	45	25
Total		182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #9

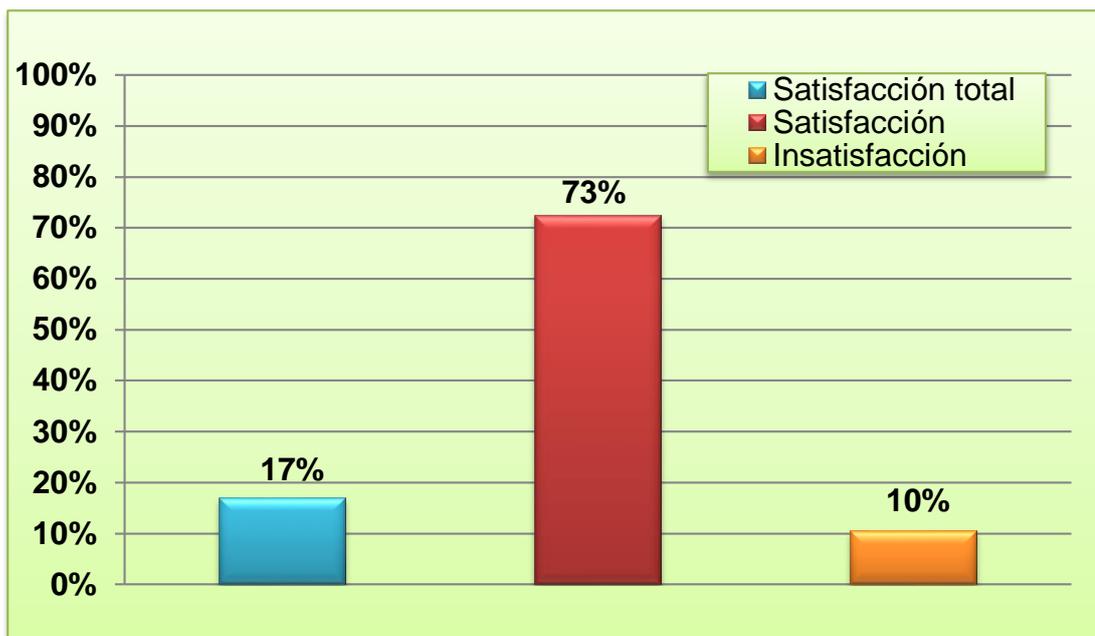
El cuadro y gráfico 9, contempla que el 50% de los encuestados respondieron a la alternativa, buena; el 25% a la opción, regular; el 18% a la categoría, muy buena; y el 7% al referente, excelente. La mayoría de los estudiantes que son usuarios de los servicios brindados por las secretarias, califican como buena la atención brindada por estas profesionales, ya que les falta un poco de capacitación para alcanzar el grado de excelencia.

Cuadro y Gráfico #10

¿Cuál es el nivel de satisfacción obtenido de las atenciones brindadas por las secretarias de la U.T.M.?

Alternativas	F	%
a) Satisfacción total	31	17
b) Satisfacción	132	73
c) Insatisfacción	19	10
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #10

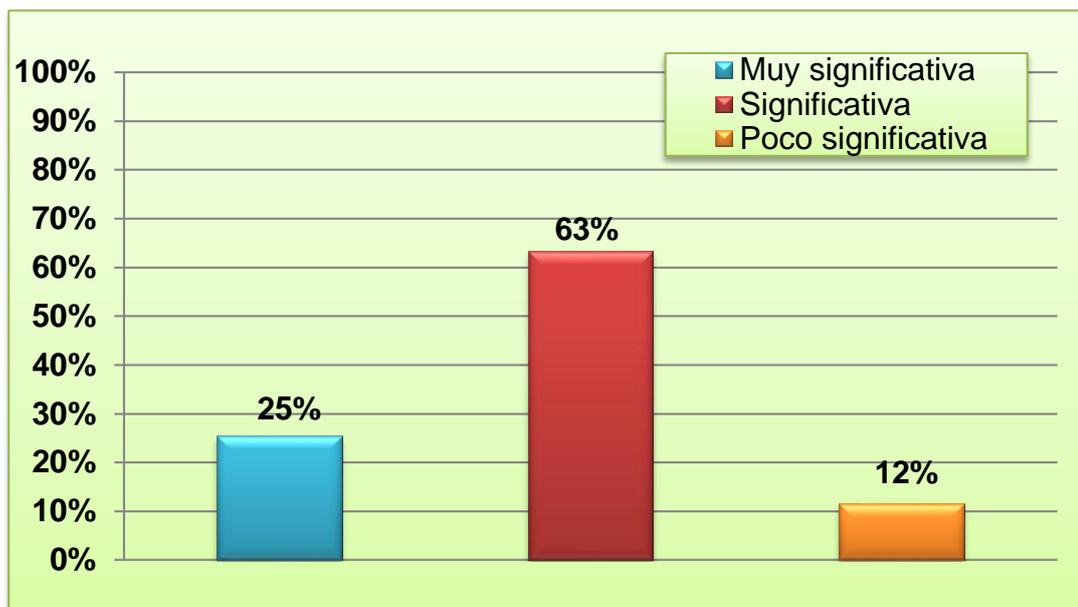
Según el cuadro y gráfico 10, se puede observar que, el 73% de los encuestados respondieron a la alternativa, satisfacción; el 17% a la opción, satisfacción total; y el 10% seleccionaron la alternativa, insatisfacción. Por lo tanto, se evidencia que los usuarios que en este caso son los estudiantes, catalogan como satisfactoria la atención recibida por parte de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

Cuadro y Gráfico #11

¿Cuál es la influencia de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario?

Alternativas	F	%
a) Muy significativa	46	25
b) Significativa	115	63
c) Poco significativa	21	12
Total	182	100

Representación gráfica porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Briones Cedeño María Gabriela - Chávez Delgado Johanna Katherine

Análisis e interpretación #11

En el cuadro y gráfico 11, se detalla que, el 63% de los encuestados respondieron a la alternativa, significativa; el 25% a la opción, muy significativa; y el 12% seleccionaron la alternativa, poco significativa. De acuerdo al mayor porcentaje obtenido, se destaca como significativa la influencia ejercida por las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario, porque de la manifestación de estas habilidades depende el proceso de interrelación que se establezca.

4.2. Alcance de objetivos y resultados esperados

4.2.1. Alcance de objetivos

Finalizado el trabajo investigativo en la parte teórica y práctica, a continuación se demuestra el alcance de los respectivos objetivos.

En lo referente al objetivo general: **Analizar la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí.** Se logró alcanzar en los resultados de las encuestas realizadas a las secretarias en el gráfico #1 con el 80% verificando que es alto el nivel de importancia de las competencias; gráfico #2 con el 53% afirmaron que a veces el estado emocional afecta en el momento de atender al usuario; gráfico #3 se determinó que un tipo de competencia emocional más desarrollada es la motivación con el 36% y el 32% destrezas sociales; gráfico #5 con el 63% se constató que los factores sociales influyen en el desarrollo de las competencias comunicativas; y en el gráfico #12 con el 64% se constató como significativa la influencia de estas competencias.

También se logró alcanzar este objetivo en las encuestas efectuadas a los estudiantes a través del gráfico #1 con el 68% se constató que es alto el nivel de importancia de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario; gráfico #3 se determinó con el 69% que solo a veces los encuestados ha observado en las secretarias un adecuado desarrollo de competencias emocionales y comunicativas; y en el gráfico #11 se constató con el 63% que la que la influencia de estas competencias es significativa.

Según el objetivo específico #1: **Identificar las barreras que afectan las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias de la UTM en la atención al usuario.** Se logró alcanzar en los resultados de las encuestas realizadas a las secretarias en el gráfico #4 donde se observó con 56% que las barreras interpersonales son los factores que afectan el desarrollo de las competencias comunicativas en las funciones laborales desempeñadas; además en el gráfico #6 se constató que el 64% de las encuestadas afirmó que cuando el usuario se acerca a solicitar un requerimiento de forma prepotente intentan calmarlo; y en el gráfico #7 con el 58% manifestaron que en el momento que se les presenta un usuario conflictivo no lo atienden.

También se logró alcanzar este objetivo en las encuestas efectuadas a los estudiantes en el gráfico #2 se evidencia que el 62% de las encuestadas manifestaron que las secretarias suelen ignorarlos cuando solicitan información de una forma no apropiada; en el gráfico #4 con el 76% se evidencia que a veces las secretarias escuchan con atención los requerimientos de los estudiantes y transmiten información a través del uso de un léxico adecuado gráfico #5 el 63% afirma que las barreras interpersonales son las que afectan las competencias comunicativas; otro referente que permiten el alcance de este propósito se expone a través del gráfico #6 con el 53% de los encuestados que afirman se retiran de una oficina al denotar que las secretaria se muestran de mal humor.

El objetivo específico #2: **Determinar la relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario.** Se logró alcanzar en los resultados de las encuestas realizadas a las secretarias en el

gráfico #8 con el 100% donde se expone que la relación es directa; asimismo se alcanzó en el gráfico #7 con el 89%.

En lo referente al objetivo específico #3: **Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida por las secretarias de la U.T.M.** Se logró alcanzar en los resultados de las encuestas realizadas a las secretarias en el gráfico #9 con el 100% de las encuestadas afirmó que el tipo de atención es la presencial; gráfico #10 mencionó que los diálogos directos son los medios más empleados para dar respuestas a los requerimientos de los usuarios; y de manera directa se logra alcanzar este propósito en el gráfico #11 con el 86% suponen que los usuarios están satisfechos por las atenciones brindadas en el ejercicio de las funciones diarias.

También se logró alcanzar este objetivo en las encuestas efectuadas a los estudiantes con el gráfico #8 mencionó que los diálogos directos son los medios más empleados para dar respuestas a los requerimientos de los usuarios; en el gráfico #9 con el 50% califica como buena la atención brindada por las secretarias de la UTM; y de manera directa se logra alcanzar este propósito en el gráfico #10 con el 73% los usuarios exponen se siente satisfechos con la atención brindada por las funcionarias.

4.2.2. Alcance de resultados esperados

Al finalizar el proceso investigativo se logró con un 100%:

- La identificación de las barreras que afectan las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias de la UTM en la atención al usuario.
- La determinación de la relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario.
- El establecimiento del nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida por las secretarias de la U.T.M.

Capítulo V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Las competencias emocionales y comunicativas desarrolladas por las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí tienen una influencia significativa en la atención brindada a los estudiantes, usuarios que más acuden a solicitar y proporcionar información a determinadas profesionales, de las que en ciertas ocasiones no reciben un trato cortés.
- Existen barreras interpersonales que afectan el desarrollo de las competencias comunicativas; así como también factores sociales que enrumban tanto a las secretarias y estudiantes a manifestar emociones negativas como la ira ante una determinada situación en las que evidencian problemas que perjudican las interrelaciones.
- Las competencias emocionales y comunicativas tienen una relación directa con la atención al usuario, porque de esta depende el trato que se le dé a los individuos que se benefician de una u otra forma del rol que desempeña las secretarias.
- Los usuarios calificaron como buenas la atención recibida por las secretarias de la U.T.M., destacando que han alcanzado un nivel satisfactorio a las necesidades presentadas.

5.2. Recomendaciones

- Motivar a las secretarias para que a través de la formación autónoma fortalezcan el nivel de conocimiento sobre los tipos de competencias emocionales (autorregulación, autoconciencia, motivación, autoconfianza, destrezas sociales y empatía), con el fin de eliminar barreras y factores que impidan dar una buena calidad de atención a los estudiantes.
- Fortalecer el nivel de importancia del proceso comunicativo y la aplicación de los tipos de competencias emocionales en las secretarias hacia los usuarios, a través de programas de capacitación.
- Las autoridades de la UTM deben invitar a las secretarias a participar en talleres donde se les proporcione información innovadora que permita desarrollar de manera efectiva competencias emocionales y comunicativas.
- Las secretarias de la UTM tienen que potenciar el nivel de atención a los usuarios dando mayor apertura al diálogo, desarrollando empatía, brindando asesoramiento personalizado, de esta forma se mejoraran las interrelaciones y se podrá brindar calidad de servicios, buscando siempre satisfacer las necesidades inmediatas.

6. Presupuesto

El presupuesto que permitió cubrir con el proceso investigativo ascendió a \$665,50 (Seiscientos sesenta y cinco, 50/100 dólares americanos), cantidad cubierta por las autoras del estudio y dichos valores se desglosan a continuación:

Rubros	Valor \$
Consumo de internet (6 meses)	180,00
Compra de textos referenciales	120,00
Encuadernado de trabajo final	30,00
Impresiones	195,00
CD's con archivos de proyecto de investigación	15,00
Transporte y alimentación	125,50
Total	665,50

7. Cronograma valorado de actividades

Actividades	Año/meses/semanas																												Recursos													
	2016																												Talento Humano	Materiales	Costo \$											
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre							Octubre				Noviembre						
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Aprobación del anteproyecto.			x																																			Investigadoras	Anteproyecto	\$ 50,00		
Recopilación de referencias bibliográficas				x	x	x	x																														Investigadoras y tutora	Libros, internet.	\$180,00			
Estructura del marco teórico con citas y análisis; presentación de cuestionarios para encuestas.								x	x	x	x	x	x	x	x																						Investigadoras y tutora	Documentos impresos	\$ 120,00			
Aplicación de encuestas, diseño de cuadros y gráficos estadísticos, análisis, alcance de objetivos, conclusiones y recomendaciones																x	x	x	x	x	x	x	x														Investigadoras, funcionarios del GAD "Rocafuerte"	Formularios de encuestas, cámara digital	\$105,00			
Corrección y aprobación de trabajo final por parte de la tutora y docente revisor.																																						Investigadoras, tutora y revisor	Borrador de trabajo final	\$ 125,00		
Presentación del trabajo final de titulación.																																							Investigadoras	Trabajo encuadernado	45,00	
Defensa del trabajo final de titulación																																							Investigadoras, tutor del estudio y profesores miembros de tribunal	Proyector, CD, trabajo de titulación	\$ 40,50	
																														Total	\$665,50											

8. Bibliografía

- Belzunce, M., Danvila, I., & Martínez, F. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos*. Madrid: ESIC.
- Bermúdez, M., & Chila, D. (2014). *las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades pública de la ciudad de Portoviejo*. Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.
- Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Paraninfo.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Paraninfo.
- Centro Virtual Cervantes. (2016). *Competencias Comunicativas*. Obtenido de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm
- Conangla, M. (2014). *Crisis emocionales*. España: Amat.
- Delgado, I. (2014). *Destrezas sociales*. España: Paraninfo.
- Escudero, M. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Fernández, D., & Fernández, E. (2011). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Fernández, M., & Campiña, G. (2015). *Atención básica al cliente*. España: Paraninfo.
- Fernández, M., & Motto, M. (2014). *Servicio y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- García, M. (2014). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. España: Innovación y Cualificación.
- Martel, A. (2014). *Magia y emoción, una sola cuestión*. California: Ibukku.
- Orozco, R. (2012). *Flores de Bach 38 descripciones dinámicas*. España: El grano de mostaza.

- Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Pérez, C. (2010). *Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas Propias.
- Rábago, E. (2010). *Gestión por competencia*. España: Gesbiblo.
- Reyzábal, V. (2012). Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa. *Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 68.
- Rodríguez, E. (2016). *La inteligencia emocional en el liderazgo*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/inteligencia-emocional-en-el-liderazgo/>
- Sánchez, M., Suárez, M., Padilla, M., Bisquerra, R., Baelo, R., Martínez, I., & Moreno, A. (2013). *Orientación profesional y personal*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sevilla, M. (2011). *1001 Sugerencia para la secretaria eficaz*. Ecuador: Libresa.
- Sonco, R. (2012). *La secretaria ejecutiva en la empresa moderna*. Obtenido de <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- Toapanta, L. (2011). *Las competencias comunicativas y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes del instituto técnico superior los andes del cantón Píllaro*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

9. ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTAS A SECRETARIAS DE LA UTM



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Objetivo: Analizar la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las Secretarias en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí.

- 1) **¿Qué nivel de importancia tiene el desarrollo de competencias emocionales/comunicativas en la atención al usuario?**
 - a) Alto ()
 - b) Medio ()
 - c) Bajo ()

- 2) **¿Cree usted que su estado emocional afecta al momento de atender al usuario?**
 - a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()

- 3) **¿Qué tipo de competencia emocional es más desarrollada por usted?**
 - a) Autoconciencia ()
 - b) Autorregulación ()
 - c) Motivación ()
 - d) Empatía ()
 - e) Destrezas sociales ()

- 4) **¿Cuáles son las principales barreras que afectan el desarrollo de competencias comunicativas en las funciones laborales desempeñadas?**
 - a) Barreras ambientales ()
 - b) Barreras terminológicas ()
 - c) Barreras administrativas ()
 - d) Barreras interpersonales ()

- 5) **¿Qué factores influyen desarrollo de competencias comunicativas?**
 - a) Factores físicos ()
 - b) Factores fisiológicos ()
 - c) Factores psicológicos ()
 - d) Factores semánticos ()
 - e) Factores sociales ()

- 6) **¿Cuándo un usuario se acerca a solicitar un requerimiento de forma prepotente, cómo reacciona usted?**
- a) Intenta calmarlo ()
 - b) Llama al guardia de seguridad ()
 - c) Trata de igual manera ()
 - d) Otros ()
- 7) **¿Cuándo se le presentan usuarios conflictivos como responde usted ante esta situación?**
- a) Respira profundo y se calma ()
 - b) Le responde agresivamente ()
 - c) No lo atiende ()
 - d) Otros ()
- 8) **¿Cuál es la relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario?**
- a) Directa ()
 - b) Indirecta ()
 - c) Desconoce ()
- 9) **¿A qué tipo de atención acceden más los estudiantes?**
- a) Atención presencial ()
 - b) Atención telefónica ()
 - c) Atención telemática ()
- 10) **¿Qué medios emplea con mayor frecuencia para dar respuestas a los requerimientos de los usuarios?**
- a) Electrónicos ()
 - b) Telefónicos ()
 - c) Diálogos directos ()
- 11) **¿Cuál supone usted es el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios a través de la atención brindada?**
- a) Satisfacción total ()
 - b) Satisfacción ()
 - c) Insatisfacción ()
- 12) **¿Cuál es la influencia de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario**
- a) Muy significativa ()
 - b) Significativa ()
 - c) Poco significativa ()

ANEXO 2: ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA UTM



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Objetivo: Analizar la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las Secretarías en la atención al usuario en la Universidad Técnica de Manabí.

- 1) **¿Qué nivel de importancia tiene el desarrollo de competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario?**
 - a) Alto ()
 - b) Medio ()
 - c) Bajo ()

- 2) **¿Cuándo usted solicita información a las secretarías, de una forma no apropiada, cómo reacciona ella?**
 - a) Grosera ()
 - b) Trata de calmarlo ()
 - c) Lo ignora ()

- 3) **¿Con qué frecuencia ha observado en las secretarías de la UTM el adecuado desarrollo de competencias emocionales y comunicativas?**
 - a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()

- 4) **¿Las secretarías escuchan con atención sus requerimientos y transmiten información a través del uso de un léxico adecuado?**
 - a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()

- 5) **¿Cuáles son las principales barreras que afectan el desarrollo de competencias comunicativas en las secretarías?**
 - a) Barreras ambientales ()
 - b) Barreras terminológicas ()
 - c) Barreras administrativas ()
 - d) Barreras interpersonales ()

- 6) **¿Cuándo acude a una oficina a adquirir información y la secretaria se muestra de mal humor, cómo reacciona usted?**
 - a) Se retira ()
 - b) Trata de comprenderla ()
 - c) Exige que le atienda de buenas maneras ()
 - d) Se comporta a su nivel ()

- 7) ¿Qué relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario?
- a) Directa ()
- b) Indirecta ()
- c) Desconoce ()
- 8) ¿A través de qué medios ha receptado los requerimientos solicitados a las secretarías de la UTM?
- a) Electrónicos ()
- b) Telefónicos ()
- c) Diálogos directos ()
- 9) ¿Cómo califica la atención brindada por las secretarías de la UTM?
- a) Excelente ()
- b) Muy buena ()
- c) Buena ()
- d) Regular ()
- 10) ¿Cuál es el nivel de satisfacción obtenido de las atenciones brindadas por las secretarías de la U.T.M.?
- a) Satisfacción total ()
- b) Satisfacción ()
- c) Insatisfacción ()
- 11) ¿Cuál es la influencia de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario?
- a) Muy significativa ()
- b) Significativa ()
- c) Poco significativa ()

ANEXO 3: FOTOS
Encuestas a secretarias de la Universidad Técnica de Manabí



Encuestas realizada a grupos de estudiantes de la UTM



Tutorías de proyecto de investigación



Anexo 4: Operatividad de las variables

Variables	Definición Conceptual	Unidad de análisis/dimensión	Indicadores	Fuente/instrumento
Competencias emocionales y comunicativas	<p>Competencias emocionales: “habilidades para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional, tanto internamente como hacia terceros” (Belzunce, Danvila, & Martínez, 2011, p. 5).</p> <p>Competencias comunicativas: “Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que requiere el uso adecuado, correcto, coherente y estético tanto del código oral como del escrito, centrándola en escuchar y hablar, leer y escribir de forma competente” (Reyzábal, 2012, p. 68).</p>	Tipos de competencias emocionales	-Autoconciencia -Autorregulación -Motivación -Empatía -Destrezas sociales	Encuesta a Usuarios y Secretarías Ejecutivas/cuestionario
		Barreras que afectan el desarrollo de competencias comunicativas	-Barreras ambientales -Barreras terminológicas -Barreras administrativas -Barreras interpersonales	Encuesta a Usuarios y Secretarías Ejecutivas/cuestionario
		Factores incluyen desarrollo de competencias comunicativas	-Factores físicos -Factores fisiológicos -Factores psicológicos -Factores semánticos -Factores sociales	Encuesta a Secretarías Ejecutivas/Cuestionario
Atención al usuario	“Es una función de la empresa que consiste en trasladar la totalidad de sus servicios, de manera que el cliente resulte totalmente satisfecho con la prestación de servicio” (Carrasco, Gestión de la atención al cliente/consumidor, 2013, p. 5).	Tipos de atención al usuario	-Atención presencial -Atención telefónica -Atención telemática	Encuesta a Secretarías Ejecutivas/Cuestionario
		Medios de atención al usuario	-Electrónicos -Teléfono -Diálogos directos	Encuesta a Usuarios y Secretarías Ejecutivas/cuestionario
		Niveles de satisfacción	-Satisfacción total -Satisfacción -Insatisfacción	Encuesta a Usuarios y Secretarías Ejecutivas/cuestionario