



Septiembre 2017 - ISSN: 1988-7833

LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES Y COMUNICATIVAS DE LAS SECRETARIAS EN SU DESEMPEÑO

Mg. Guadalupe del Rosario Bravo Cedeño¹

Dr. Marcelo Fabián Barcia Briones²

Mg. Marlene Ruth Loor Rivadeneira³

Dirección para la Correspondencia:

grbravo72@hotmail.com

mfb_1974@hotmail.es

rutylo@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Guadalupe del Rosario Bravo Cedeño, Marcelo Fabián Barcia Briones y Marlene Ruth Loor Rivadeneira (2017): "Las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias en su desempeño", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (julio-septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/cccscs/2017/03/competencias-secretarias.html>

Resumen

Las competencias emocionales y comunicativas corresponden al subconjunto de competencias personales que se deben evidenciar en los profesionales que mantienen un contacto permanente con los demás y en la complacencia de quienes reciben un servicio; sin embargo, en la realidad esto no sucede, aspecto que permitió en el presente trabajo analizar la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí en su desempeño. Para el efecto se realizó una búsqueda documental actualizada que permitió fundamentar teóricamente el artículo; se aplicó encuesta a las secretarias de la institución y a una muestra de estudiantes que cumplen el rol de usuarios. Entre los resultados se destaca que no existe una total satisfacción del cliente debido a las dificultades en las competencias descritas por parte de las secretarias, siendo necesaria la intervención en estos aspectos que permita brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: Competencias emocionales, competencias comunicativas, desempeño, formación académica, secretarias, atención al usuario.

Abstract

The emotional and communicative competences correspond to the subset of personal competences that must be evidenced in the professionals who maintain a permanent contact with the others and in the complacency of those who receive a service; However, in reality this does not happen, an aspect that allowed the present study to analyze the influence of the emotional and communicative competences of the secretaries working at the Technical University of Manabí in their performance. For this purpose, an updated documentary search was carried out that allowed the article to be theoretically substantiated; A survey was applied to the secretaries of the institution and to a sample of students who fulfill the role of users. Among the results it is highlighted that there is no total customer satisfaction due to the difficulties in the

¹ Docente auxiliar de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Universidad Técnica de Manabí,

² Docente principal de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Universidad Técnica de Manabí

³ Docente auxiliar de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Universidad Técnica de Manabí

competences described by the secretaries, being necessary the intervention in these aspects that allows to provide a quality service.

Keywords

Emotional competences, communicative competences, performance, academic training, secretaries, attention to the user.

Introducción

A nivel mundial, el área de las emociones ha sido considerada desde la perspectiva de varios autores, como un referente primordial para las interacciones sociales, mismas que se las reconoce como competencias que todo profesional debe formar y desarrollar; es decir, la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional, que consiste en una combinación entre la intuición de los conocimientos y las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en diferentes escenarios (Martel, 2014, pág. 13).

La competencia emocional es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias, se relaciona con la demostración de autoeficacia al expresar emociones en las transacciones sociales, siendo la autoeficacia la capacidad y las habilidades que tiene el individuo para lograr los objetivos deseados (Saarni, 2000). Por otra parte, la competencia comunicativa es considerada como el conocimiento que debe tener un hablante para que su comunicación sea eficaz y adecuada a un contexto real de uso de la lengua (Gumperz & Hymes., 1986)

Tanto la competencia emocional como la comunicativa deben tener en cuenta la puesta en práctica de aquellas reglas de la lengua que han sido adquiridas por el hablante oyente al unir forma y contenido de manera de producir un texto oral o escrito adecuado, haciendo uso de las herramientas que le permita darle coherencia y cohesión al texto, así como expresar las emociones de manera asertiva. (Ramírez, 1985).

En el desarrollo de las actividades cotidianas, se observa que con mucha frecuencia no se evidencian esta relación de las competencias emocionales y comunicativas, sobre todo en aquellos profesionales que permanentemente deben atender a gran cantidad de usuarios. En Ecuador, el poco desarrollo de las competencias comunicativas y sociales, se observa en muchos ocasiones, como es el caso de las secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, quienes son las encargadas de brindar atención principalmente a los estudiantes, catalogados como los usuarios directos, que solicitan y proporcionan información vinculada con el área de formación académicas en la que se encuentran. (Toapanta, 2011)

El limitado desarrollo de competencias emocionales y comunicativas en las secretarías, tiene influencia directa con la atención al usuario, evidenciado en determinadas ocasiones con la manifestación de actitudes negativas (enojo, ira) que impide satisfacer las necesidades inmediatas en el tiempo indicado. De la misma manera, el escaso desarrollo de habilidades comunicativas, afecta el diálogo entre el emisor (secretarías) y receptor (usuario), limitándose la transmisión de mensaje (información) a través de diversos canales (medios) generándose interrupciones en el proceso comunicativo. Las secretarías han desarrollado pocas habilidades y destrezas lingüísticas como parte de las competencias comunicativas, así como también limitadas técnicas, siendo la más empleada la escucha activa y la ironía asertiva" (Bermúdez & Chila, 2014, pág. 1).

El presente trabajo reviste de importancia, ya que busca analizar la influencia de las competencias emocionales y comunicativas de las secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí en su desempeño.

Métodos y Técnicas

Para llevar a efecto esta investigación se realizó un estudio descriptivo y analítico lo que permitió describir una realidad; se utilizó el método bibliográfico – documental, se aplicó la técnica de la encuesta a 182 estudiantes y 59 secretarías de la Universidad Técnica de Manabí de cuyos resultados se extrajeron las conclusiones y recomendaciones para coadyuvar al desarrollo efectivo de competencias comunicativas y emocionales de este grupo de profesionales que realizan una importante labor.

Desarrollo

1. Las competencias

En los últimos tiempos se ha venido produciendo un creciente interés por conceptualizar el término competencia, como respuesta a una tentativa de afrontar el riesgo de desacuerdos, tal como lo indicó (Prieto, 1997) en sus seis distintas acepciones que la conceptualizan: autoridad, capacitación, competición, cualificación, incumbencia y suficiencia

Las competencias son un “Conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y ser capaz de colaborar con el entorno profesional y en la organización del trabajo” (Bunk, 1994, pág. 9). Recientemente, el concepto de competencia ha seguido evolucionado y se sitúa exclusivamente en lo profesional y ha adquirido una visión más integral.

Ampliando su horizonte de estudio y de investigación más allá de los límites de la formación profesional y del aprendizaje de un trabajo, se define a la competencia como “un aspecto constitutivo de aprender a pensar, de aprender no sólo un trabajo específico sino a trabajar, de aprender a vivir, a ser, en el sentido de confluencia entre saberes, comportamientos, habilidades, entre conocer y hacer, que se realiza en la vida de los individuos, en el sentido de saber actuar en los distintos contextos de forma reflexiva y con sentido” (Serreri, 2005, pág. 26). “La competencia discrimina el saber necesario para afrontar determinadas situaciones y ser capaz de enfrentarse a las mismas. Es decir, saber movilizar conocimientos y cualidades, para hacer frente a los problemas derivados del ejercicio de la profesión” (Echeverría, 2005, pág. 17).

Esta posibilidad, que se abre con la adopción del enfoque por competencias en la educación, permite “avanzar desde una visión de la pedagogía de la memorización, la aplicación o la restitución, al servicio de llenar las mentes que ha prevalecido hasta la actualidad, hacia la adopción de una visión centrada en el desarrollo de mentes competentes, mediante el principio didáctico de aprender lo que no se sabe, haciéndolo” (Denyer, Furnemont, & Vanloubbeek, 2007).

La noción de competencia, de acuerdo con lo expresado por diversos autores, tiene su origen en posiciones funcionales ligadas al eficientísimo de las acciones de los individuos. Su uso se presenta como alternativa a “modelos formativos que han sido insuficientes para dar respuesta a las necesidades laborales y a los problemas que depara la vida” (Zabala & Arnau, 2008),

En el campo laboral las competencias son características subyacentes en una persona, que están causalmente relacionadas con una actuación exitosa en un puesto de trabajo (Rábago, 2010, pág. 24). Así mismo, incluyen los conocimientos, las experiencias de vida que permiten reducir errores y tomar decisiones importantes basadas en valores personales e institucionales; en el que el dominio de potencialidades es la clave principal del éxito, a través de la prestación de servicios de calidad, en relación al perfil profesional de las secretarías una de las más importantes son las habilidades comunicativas. (Menendez, 2016, pág. 12)

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 secretarías, las de tipo emocionales y comunicativas tienen particular importancia, debido a que tienen como rol brindar atención a los usuarios. Las competencias emocionales son: “habilidades para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional, tanto internamente como hacia terceros” (Belzunce, Danvila, & Martínez, 2011).

La incidencia positiva de un buen nivel de desarrollo de las competencias emocionales en numerosas circunstancias de la vida, es un hecho constatado por un creciente volumen de investigaciones que intentan aportar luz y evidencias acerca de sus repercusiones. A continuación se señalan algunas de estas aportaciones, identificando cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía, autocontrol. (Salovey & Sluyter, 1997). Estas dimensiones se solapan con el concepto de inteligencia emocional, dividida en cinco dominios autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales que a su vez incluían la existencia de veinticinco competencias. (Goleman, 1996)

Para que haya autoeficacia se requiere conocimiento de las propias emociones y capacidad para regularlas hacia los resultados deseados. A su vez, los resultados deseados dependen de los principios morales que uno tiene. Así, el carácter moral y los valores éticos influyen en las respuestas emocionales de cara a promover la integridad personal. La competencia emocional madura debería reflejar una sabiduría que conlleva los valores éticos significativos de la propia cultura. (Saarni, 2000)

Las competencias emocionales son: “habilidades para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional, tanto internamente como hacia terceros” (Belzunce, Danvila, & Martínez, Guía de competencias emocionales para directivos., 2011, pág. 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, Flores de Bach 38 descripciones dinámicas. , 2012, pág. 8). 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, Flores de Bach 38 descripciones dinámicas. , 2012, pág. 8)

La conciencia del propio estado emocional, incluye la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. A continuación se presenta el siguiente listado de habilidades de la competencia emocional:

1. A niveles de mayor madurez, conciencia de que uno puede no ser consciente de los propios sentimientos debido a la inatención selectiva o dinámicas inconscientes.
2. Habilidad para discernir las habilidades de los demás, en base a claves situacionales y expresivas que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional.
3. Habilidad para utilizar el vocabulario emocional y términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura. A niveles de mayor madurez, la habilidad de captar manifestaciones culturales “cultural scripts” que relacionan la emoción con roles sociales.
4. Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.
5. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros y tener esto en cuenta en la forma de presentarse a sí mismo.
6. Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de autocontrol que regulen la intensidad y la duración de tales estados emocionales.
7. Conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas por: a) el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva; y b) el grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por el compartir emociones sinceras, mientras que una relación padre – hijo puede compartir emociones sinceras de forma asimétrica.
8. Capacidad de autoeficacia emocional: el individuo se ve a sí mismo que siente, por encima de todo, como se quiere sentir. Es decir, la autoeficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su “teoría personal sobre las emociones” cuando demuestra autoeficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales. (Saarni, 2000)

El desarrollo de las competencias emocionales son 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, pág. 12).

En el ámbito laboral se requiere desarrollarlas particularmente por las secretarías 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, pág. 9).

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, pág. 12).

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.

1.2. Competencias comunicativas. Apuntes y reflexiones

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. Si no existe 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 se convierte en barrera que enrumba a tener malos proceso de diálogo.

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.

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.

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, afectan las interrelaciones sociales.

Las 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.

Las 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, pág. 3).

Las competencias comunicativas son aquellas competencias 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. “La comunicación es una transmisión bidireccional de mensajes, la persona que recibe la información reacciona y responde enviando al emisor otro mensaje” (Escudero, 2012, pág. 34). 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, pág. 68). “La comunicación es, por tanto, el proceso mediante el que dos o más personas se relacionan a través del intercambio de información” (Carrasco, 2013, pág. 16).

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, por lo que se la define como “capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla” (Cervantes, 2016, pág. 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. 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.

3.1.3. La secretaria ejecutiva en la atención al usuario

Desempeñar funciones como secretaria ejecutiva en la actualidad, no tiene el mismo significado que hace varios años, cuando las exigencias laborales eran mínimas y las tareas eran estrictamente relacionadas con la oficina. En la actualidad para muchas de ellas, este trabajo resulta una exigencia constante, debido a que deben tener en consideración muchos factores, entre los que figuran la capacitación y la imagen personal.

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.

La secretaria ejecutiva actual 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, pág. 21). 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.

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

Cada una de las características antes expuestas deja 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. 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 valora los resultados” (Pérez, 2010, pág. 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 secretarías 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, Gestión de la atención al cliente/consumidor, 2013, pág. 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 secretarías, 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; por lo tanto, las secretarías 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.

3.1.4. Evaluación de las competencias emocionales y comunicativas de las secretarías en la atención al usuario de la Universidad Técnica de Manabí.

A través del desarrollo de la competencia emocional y comunicativa, 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 estos son estudiantes que acuden a solicitar información a las secretarías ejecutivas de la UTM.

Los usuarios experimentan insatisfacción, satisfacción y satisfacción total; estos niveles se distinguen por la diferencia entre resultados percibidos de las encuestas y expectativas. La “Satisfacción total, se produce cuando el resultado percibido excede a las expectativas del usuario” (Fernández & Campiña, 2015, pág. 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, pág. 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, pág. 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.

3.2. Resultados

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 demuestra 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 este estudio, 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.

Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos

Encuestas dirigidas a las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Para llevar a efecto este estudio, se tuvo en consideración las variables competencias emocionales y competencias comunicativas. A continuación se presentan los análisis respectivos.

Desarrollo de competencias emocionales/comunicativas en la atención al usuario

Tabla 1. Nivel de importancia tiene el desarrollo de competencias emocionales/comunicativas en la atención al usuario.

Orden	Alternativas	Secretarias		Estudiantes	
		F	%	F	%
a	Alto	47	80	124	68
b	Medio	12	20	49	27
c	Bajo	0	0	9	5
Total		59	100	182	100

Fuente: Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Los autores

En el cuadro y gráfico 1, el 80% de las secretarias respondieron a la alternativa, alto y el 20% a la opción, medio. El 68% de los estudiantes encuestados, respondieron a la alternativa, alto; el 27% a la opción, medio; y el 5% a la categoría, bajo. Con la información obtenida se demuestra que los involucrados en este estudio, están de acuerdo en que el nivel de importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales/comunicativas en la atención al usuario es alto.

Tabla 2. Principales barreras que afectan el desarrollo de competencias comunicativas en las funciones laborales desempeñadas.

Orden	Alternativas	Secretarias		Estudiantes	
		F	%	F	%
a	Barreras ambientales	17	29	46	25
b	Barreras terminológicas	9	15	21	12
c	Barreras administrativas	0	0	0	0
d	Barreras interpersonales	33	56	115	63
Total		59	100	182	100

Fuente: Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Los autores

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. De igual forma se constata que el 63% de los estudiantes 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.

Tabla 3. Influencia de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario.

Orden	Alternativas	Secretarias		Estudiantes	
		F	%	F	%
a	Muy significativa	21	36	46	25
b	Significativa	38	64	115	63
c	Poco significativa	0	0	21	12
Total		59	100	182	100

Fuente: Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Los autores

En el cuadro y gráfico 3, se detalla que, el 64% de las secretarias respondieron a la alternativa, significativa; y el 36% contestaron a la opción, muy significativa. De igual forma los estudiantes el 63% 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.

Tabla 4. Estado emocional afecta al momento de atender al usuario

Orden	Alternativas	Secretarias		Estudiantes	
		F	%	F	%
a	Sí	11	19	57	31
b	No	17	29	0	0
c	A veces	31	52	125	69
Total		59	100	182	100

Fuente: Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Los autores

A través del cuadro y gráfico 4, se comprueba que el 52% de las secretarias contestaron a la opción a veces; mientras que un 29% respondieron a la categoría, no; y un 19% a la alternativa, sí. Se observa que el 69% de los estudiantes respondieron a la alternativa, a veces; y el 31% a la opción, 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.

Tabla 5. Relación existente entre competencias emocionales/comunicativas y atención al usuario.

Orden	Alternativas	Secretarias		Estudiantes	
		F	%	F	%
a	Directa	59	100	162	89
b	Indirecta	0	0	9	5
c	Desconoce	0	0	11	6
Total		59	100	182	100

Fuente: Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Los autores

A través del cuadro y gráfico 5, se observa que el 100% de las secretarias respondieron a la alternativa, directa. En referencia a los estudiantes se denota que el 89% respondieron a la opción, directa; el 6% a la alternativa, desconoce; y el 5% a la categoría, indirecta. 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 secretarias.

Tabla 6. Medios empleados con mayor frecuencia para dar respuestas a los requerimientos de los usuarios.

Orden	Alternativas	Secretarias		Estudiantes	
		F	%	F	%
a	Electrónicos	0	0	0	0
b	Telefónicos	0	0	0	0
c	Diálogos directos	59	100	182	100
Total		59	100	182	100

Fuente: Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Los autores

En el cuadro y gráfico 6, se puede visualizar que el 100% de las secretarias y estudiantes respondieron a la alternativa, diálogos directos. Por lo tanto los diálogos directos son los medios más utilizados por las secretarias 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.

Tabla 7. Nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios a través de la atención brindada.

Orden	Alternativas	Secretarias		Estudiantes	
		F	%	F	%
a	Satisfacción total	8	14	31	17
b	Satisfacción	51	86	132	73
c	Insatisfacción	-	-	19	10
Total		59	100	182	100

Fuente: Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Los autores

El cuadro y gráfico 7, detalla que el 86% de los encuestadas respondieron a la alternativa, satisfacción; y el 14% contestaron a la opción, satisfacción total. Se puede observar que, el 73% de los estudiantes 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 encuestados catalogan como satisfactoria la atención dada y recibida por parte de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

Discusión

De acuerdo al análisis efectuado las competencias emocionales y comunicativas de las secretarias en la atención al usuario, se denotan las siguientes cuestiones derivadas de cada uno de los indicadores unidimensionales evaluados: El 80% de las secretarias respondieron que las competencias emocionales/comunicativas tienen un alto nivel de importancia en la atención al usuario; respuesta que es corroborada con los datos encontrados en el estudio de (Bermudez & Diana, 2015), quienes afirman que un 56% de las secretarias si aplican las competencias comunicativas en el proceso de la comunicación que mantienen con los usuarios. 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.

El 52% de las secretarias afirman que el estado emocional a veces afecta la atención al usuario, porque es a través de este proceso que se ponen en práctica una serie de actitudes que determinan la calidad de servicio.

Un 36% considera que la motivación es la competencia emocional más desarrollada por las secretarias, 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.

El 56% de las encuestadas cree que 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.

Se logra observar que el 63% de las encuestadas, 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.

Se puede comprobar que el 58% de las secretarias describe que 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.

Se puede visualizar que el 100% de las encuestadas considera que los diálogos directos son los medios más utilizados por las secretarias 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.

El 86% de las encuestadas respondieron a la alternativa, que determina que la atención brindada por ellas es satisfactoria con los usuarios, puesto que se ha observado en la mayoría de los casos que, los estudiantes se han ido contentos por el servicio prestado.

Se describe que el 68% de los estudiantes encuestados, determinan que es alto el nivel de importancia el desarrollo de las competencias emocionales y comunicativas en la atención al usuario, porque son procesos que están vinculados directamente.

Se 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 secretarías 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.

El 76% 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. Un 100% contestó que los diálogos directos son los medios empleados con mayor frecuencia por los usuarios para solicitar información vinculada con el proceso de formación académica. El 50% de los estudiantes respondió que como usuarios califican como buena la atención brindada por estas las secretarías, y que les falta un poco de capacitación para alcanzar el grado de excelencia.

1.5. Conclusiones

Considerando los propósitos de este trabajo las conclusiones se encaminan a reflexionar sobre los aspectos que fueron la parte medular de esta labor y que tienen que ver con las competencias emocionales y comunicativas, fijando una posición al respecto para transferir los componentes de estos conceptos en la atención a los usuarios. En resumen, desde que se comenzó a hablar de la competencia emocional y comunicativa la importancia de este concepto en lo emocional y lingüístico por lo que en algunas disciplinas de esta ciencia ha sido evidente:

- Las competencias emocionales y comunicativas desarrolladas por las secretarías 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 secretarías 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 secretarías.
- Los usuarios calificaron como buenas la atención recibida por las secretarías de la U.T.M., destacando que han alcanzado un nivel satisfactorio a las necesidades presentadas.

Referencias Bibliográficas

- Belzunce, M., Danvila, I., & Martínez, F. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos*. Madrid, Reino de España: ESIC.
- 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 públicas de la ciudad de Portoviejo*. Portoviejo, República del Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.
- Bermudez, M., & Diana, C. (2015). *Las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014*. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/109/1/LAS%20COMPETENCIAS%20COMUNICATIVAS%20DE%20LAS%20SECRETARIAS%20EJECUTIVAS%20Y%20SU%20DESEMPEÑO%20LABORAL.pdf>
- Bunk, P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y el perfeccionamiento profesional de la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Paraninfo.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España : Paraninfo.
- 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.

- Denyer, M., Furnemont, D. P., & Vanloubbeek, P. (2007). *Las competencias en la educación. Un balance*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Echeverría, B. (2005). *Competencia de acción de los profesionales de la orientación*. Madrid, Reino de España: Esic Editorial.
- 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.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional (4a ed. edición)*. Barcelona, Reino de España: Kairos. ISBN 978-84-7245-371-5.
- Gumperz, J., & Hymes., D. (1986). *Directions in Sociolinguistics: The ethnography of communication*. . Oxford : Basil Blackwell. .
- Martel, A. (2014). *Magia y emoción, una sola cuestión*. . California: Ibukku.
- Menendez, F. (2016). *El trabajador social*. Ecuador: Editexpa.
- Orozco, R. (2012). *Flores de Bach 38 descripciones dinámicas*. . España: El grano de mostaza.
- Orozco, R. (2012). *Flores de Bach 38 descripciones dinámicas*. . España : El grano de mostaza.
- Pérez, C. (2010). *Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas Propias.
- Prieto, M. (1997). *Competere. Prólogo de la obra de Lévy-Leboyer. Gestión de Competencias, 7-24*.
- Rábago, E. (2010). *Gestión por competencia*. España: Gesbiblo.
- Ramírez, A. (1985). *Bilingualism through schooling: Cross-cultural education for minority and majority students*. New York: State University of New York Press. Obtenido de <http://books.google.co.ve/bkshp?hl=es&tab=wp> (30 de octubre de 2010).
- Saarni, C. (2000). *Emotional Competence A Developmental Perspective*. En Bar-On, R. y J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplac*. San Francisco, Ca: : Jossey Bass, 68-91.
- Salovey, P., & Sluyter, J. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence Educational Implications*. Nueva York: Basic Books.
- 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.
- Serreri, A. (2005). *Competencias y formación en la edad adulta. Balance de competencias*. Barcelona, Reino de España: Alertes.
- 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*. Ambato, República del Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Zabala, A., & Arnau, L. (2008). *Ideas clave: como aprender y enseñar competencias*. Barcelona España: Ed. Graó, 4ª reimpression.