

HABILIDADES COGNITIVAS Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS PROFESIONALES DE SECRETARIADO EJECUTIVO

RESUMEN

La comunicación en las organizaciones es parte primordial de los comportamientos en las instituciones, la misma que se basa en todos los medios involucrados en la transmisión de información, que se da a nivel interno como externo. El proceso de globalización y competitividad hacen que la comunicación se convierta en una herramienta estratégica para los procesos de las relaciones dentro de una organización. Por ello la comunicación se ha convertido en una herramienta de trabajo indispensable para que los trabajadores puedan comprender y desempeñar de mejor manera su rol en la organización. La propuesta de este proyecto plantea establecer la relación entre las habilidades cognitivas y comunicación asertiva como solución de problemas interpersonales. Para ello será necesario recopilar información que sustenta este trabajo, relacionada con el estado del problema de comunicación interna de pequeñas y medianas empresas en general; que luego de analizarla, permita presentar conclusiones y recomendaciones, que esperamos puedan ser de utilidad en las Organizaciones Corporativas.

Palabras claves: habilidades cognitivas, comunicación asertividad y relaciones interpersonales.

ABSTRACT

Communication in the organizations is a fundamental part of the behavior in the institutions, the same that is based on all the means involved in the transmission of information, which is given internally as well as externally. The process of globalization and competitiveness makes communication a strategic tool for the processes of relationships within an organization. Therefore, communication has become an indispensable work tool for workers to understand and better perform their role in the organization.

The proposal of this project is to establish the relationship between cognitive skills and assertive communication as a solution to interpersonal problems. To do this it will be necessary to collect information to support this work, related to the state of the problem of internal communication of small and medium enterprises in general, after analyzing it, to present conclusions and recommendations, which we hope can be useful in corporate organizations.

KEYWORDS

Cognitive Skills Communication Assertiveness and Interpersonal Relations.

INTRODUCCIÓN

El ser humano está inmerso en una sociedad en la que constantemente interactúa con otras personas, en estas condiciones para que una relación interpersonal resulte satisfactoria, es necesario que los individuos se sientan valorados y respetados; esto depende que la persona aprenda a identificar los errores de su conducta, como los distintos estilos de interacción y a si pueda desarrollar soluciones frente a una situación problemática, mediante actitudes que protejan su derecho y el de los demás.

En las empresas, los trabajadores tienen diferentes grados de asertividad, por lo que demuestran de distintas formas sus sentimientos, emociones y pensamientos. El lenguaje utilizado para comunicarse sea oral U/o expresado, es la representación del temperamento y del aprendizaje desde el contexto familiar- social donde vive.

Es importante para el funcionamiento óptimo de la empresa contar con personas asertivas que sepan ir más allá de expresar quejas que desgastan, situaciones que provocan malestar, enojo, desánimo y desmotivación. La empresa necesita personas que busquen solución a los problemas, utilizar su influencia personal sobre aspectos desagradables y tener control sobre las cosas que le afectan.

En la mayoría de empresas el escenario que se manifiesta, en cuanto a la comunicación entre gerentes y colaboradores, está caracterizado por ser un ambiente de mucha tensión que provoca reacciones de desconfianza, miedo e inseguridad.

Es necesario implementar una nueva visión por parte de los líderes para establecer redes de comunicación que permitan a los colaboradores conocer sus derechos y obligaciones dentro de la organización, así como expresar sus ideas de manera asertiva.

Este trabajo tiene como objetivo establecer la relación entre las habilidades cognitivas y comunicación asertiva como medio para la resolución de problemas interpersonales.

Aljure (2016) realizó una publicación titulada Plan estratégico para la comunicación, en la revista digital Burgos en donde presenta una clasificación de los canales de comunicación de estilo formal, que es el sistema en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama; por regla general estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal. De manera descendente se envían los mensajes de los superiores a los subordinados con el propósito de proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo quién, debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué. De manera ascendente la que va del subordinado hacia los superiores, el principal beneficio de esta comunicación es ser el conducto por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo que permite tener información del ambiente organizacional en esas esferas. Horizontal se despliega entre personas del mismo grado jerárquico, la mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la combinación del personal de un mismo grado.

Flores (2015) en el artículo Superando las barreras de la comunicación organizacional publicada en el periódico El andino en Chile edición 50 páginas 3, explica que no se puede efectuar de la misma manera en todas las empresas, ya sea por su estructura o por la distinta interacción de persona a persona. Es importante la asertividad de los colaboradores como la de los procesos para poder superar las barreras que imposibiliten el desarrollo de la información interna como externa; el personal a cargo debe tomar en cuenta varios aspectos que pueden impedir la comunicación asertiva como el significado de las palabras que se utilizan para enviar el mensaje, la contextualización y el punto de vista del receptor y sugiere enviar el mensaje por varios canales de manera que si existen colaboradores con capacidades diferentes puedan recibirlo.

Peña (2015) presenta en el blog titulado Rutina diaria para maximizar tu productividad, tres maneras en que las personas enfrentan conflictos: la primera como un estímulo pasivo de comportamiento, la segunda de manera agresiva, y la tercera de forma asertiva. Las personas que desarrollan el estilo pasivo, ante un conflicto, tienden hablar en voz baja, agradar a la otra persona para no enojarla y creen que las opiniones de los demás son más importantes que las propias; por lo

tanto, no defienden sus derechos y no piden lo que necesitan en un momento determinado y como resultado siempre se aprovechan de ellos, lo que les genera frustración, rabia contenida, malestar y debilita la autoestima. Las personas agresivas anteponen lo que piensan, hablan en un tono elevado, miran fijamente a los ojos de manera imponente, tienden a generar sensación de ira, falta de comprensión y no le dan importancia a los deseos y a las necesidades de las otras personas, el resultado es que poco a poco no se les toma en cuenta y cada vez son más ignorados hasta alejarlos de un determinado grupo. Por último, las personas asertivas que manejan un tipo de habla más fluida y tienen autoestima alta, piensan que es importante su forma de pensar, valoran tanto la opinión propia como la de los demás y el resultado es que son más valoradas por las personas.

MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación se refleja el trabajo realizado a base de una investigación cualitativa, a través de la búsqueda de la información, la lectura, el análisis y la síntesis de artículos y revistas científicas; para así poder obtener una buena interpretación y escritura del mismo, realzando la importancia del rol de la Secretaria Ejecutiva en la empresa y las diversas habilidades entre ellas destacando la cognitiva y la comunicación asertiva.

DESARROLLO

Habilidades Cognitivas

El desarrollo cognitivo está relacionado con procesos mentales que se desarrollan desde la niñez y nos permiten desenvolvemos con éxito en la vida cotidiana. Estos procesos nos preparan para recibir, seleccionar, procesar, almacenar y recuperar la información que necesitamos para relacionarnos con el mundo. (Coba, 2017). Para enseñarle a la Secretaria Ejecutiva a adquirir habilidades cognitivas sería explotar su potencialidad, con aprendizaje motivacional, no regirse a reglas o aprenderse de memoria un texto sin hacer un juicio crítico y entender e interpretar con facilidad lo que el autor transmite en el texto. Auto educarse sería otra opción más factible en el momento de adquirir habilidades cognitivas con el objetivo de perder el miedo en el escenario

Según Piaget la división del desarrollo cognitivo se establece en las siguientes etapas:

Período Sensomotriz	Período Preoperacional	Período de acciones concretas	Período de operaciones formales
Activo Del nacimiento a los 2 años El aprendizaje se lleva a cabo a través de la imitación	Intuitivo De los 2 a los 7 años Usa símbolos y palabras para pensar. Solución intuitiva de los problemas, pero el pensamiento está limitado por la rigidez, la centralización y el egocentrismo.	Práctico De 7 a 11 años Aprende las operaciones lógicas de seriación, de clasificación y conservación. El pensamiento está ligado a los fenómenos y objetos del mundo real.	Reflexivo De 11 años en adelante Comienza el interés en las relaciones humanas y la identidad personal y se desarrollan otros tipos de pensamiento.

Elaboración: Autor

Fuente: (Grupo Santillana S.A., 2009)

El desarrollo cognitivo es la formación de la persona como tal y ocupa la primera etapa de la vida definiendo así el resto de etapas. Pese a que hay unas fases establecidas, estas pueden variar en cada sujeto ya que va a ser entendida por dos individuos distintos de la misma forma.

También se hace referencia al grupo de estrategias o técnicas destinadas a potenciar el rendimiento y volver más eficaces las capacidades cognitivas y las funciones ejecutivas como lo son la memoria de trabajo, la fluidez verbal, capacidad de atención y concentración y de manera principal el razonamiento y la planificación. (Amaya, 2019) Es esencial como secretarias ejecutivas crear un ambiente laboral

competitivo elaborando estrategias e innovando técnicas para persuadir al cliente de una manera acertada. Asumir la gestión secretarial desde una óptica contemporánea, ayuda a la secretaría a cumplir un papel proactivo y efectivo, debe tener un conocimiento cuantitativo, de las actividades que se maneja dentro de la organización y del departamento donde desempeña su labor y especialmente las funciones de su jefe, para que pueda tomar decisiones cuando él o ella no se encuentre en la empresa. Para enseñarle a la Secretaria Ejecutiva a adquirir habilidades cognitivas sería explotar su potencialidad, con aprendizaje motivacional, no regirse a reglas o aprenderse de memoria un texto sin hacer un juicio crítico y entender e interpretar con facilidad lo que el autor transmite en el texto. Auto educarse sería otra opción más factible en el momento de adquirir habilidades cognitivas con el objetivo de perder el miedo en el escenario.

Dentro de la importancia del desarrollo de las habilidades cognitivas según (Guzman et al., 2017), recalcan que dentro de este grupo encontramos un conjunto de capacidades intelectuales concretas que se emplea a lo largo de las diferentes situaciones.

- Ø Previsión, se evalúa las consecuencias o implicaciones de una acción antes de realizarla, y se analiza si es favorable o podría tener inconvenientes para así desistir y buscar otra alternativa. Esta capacidad es la clave para la supervivencia de la persona y su integración a la sociedad.
- Ø Planificación, se tiene que analizar las acciones a realizar y de esta manera prevenir alguna consecuencia a futuro, trazarse metas y objetivos que se deriven de dichas acciones, es la capacidad de elegir las consecuencias y alcanzar propósitos a futuro.
- Ø Evaluación, en este punto se evalúa el trabajo realizado y se analiza los diferentes puntos a tratar para corregir o avanzar con el trabajo para llegar al punto deseado o evitar el indeseado.
- Ø Innovación, se debe encontrar nuevas fórmulas para el desarrollo del proyecto, puede partir de las experiencias pasadas y memorizadas tomando en

consideración la clave para la evolución del pensamiento abstracto y evitar la repetición de teorías, así hayan sido en su tiempo exitosas.

(Aparicio, 2018) Resaltó la importancia de las habilidades cognitivas y el tipo que encontramos, permite la elaboración del conocimiento operando directamente sobre la información que encuentran con los sentidos, podemos decir que consiste en las siguientes habilidades, la atención, es la captación de detalles y de concentración sobre lo que vamos a realizar, así mismo, la comprensión es traducción a un lenguaje propio, clasificación de la información e interpretación de la misma, elaboración, una vez recopilada la información se procede a realizar el contenido tomando en cuenta todo lo que se ha ido detallando, recuperación, memorización del trabajo realizado y a su vez interpretación para poder desenvolverse al momento de la explicación del mismo.

(Hernández, 2017) Es muy importante resaltar que las capacidades cognitivas es lo relacionado al procesamiento de la información, esto engloba la atención, percepción, resolución de problema, la memoria, comprensión, entre otras. (Calle y Sánchez, 2017) menciona, que se debe tomar en cuenta lo siguiente: disminuir la dependencia de la memorización y de esta forma tener como herramienta el análisis y comprensión del tema a tratar para un mejor desenvolvimiento, presentar un vocabulario o nivel de lectura que pueda entender el receptor, porque siempre serán ellos los que van a estar expuestos y atentos al mensaje que vamos a dar y debe ser claro y concreto. Hernández también explica que las habilidades cognitivas tienen que ver con las nociones de inteligencia, de aprendizaje y de experiencia, las cuales sirven al individuo a crecer cognitivamente y a desenvolverse en tareas complejas a futuro.

Asertivo

La palabra asertivo proviene del latín (*assertus*) y significa afirmar con certeza alguna cosa, y por lo tanto se considera que la persona asertiva es aquella que puede enunciar con certeza sus opiniones y deseos. Realizando un rastreo histórico, los investigadores españoles Güell y Muñoz (2003) comentan que el concepto de conducta asertiva fue empleado por primera vez por Wolpe en 1958 y

posteriormente ha tenido muchas elaboraciones. Por ejemplo, en el campo de las habilidades sociales han trabajado autores como Bornstein et al. (1977), mientras que los aspectos concernientes al entrenamiento asertivo han sido tratados inicialmente por Alberti y Emmons (1978) con la consecuente elaboración de diversos registros e inventarios (Rathus, 1973). Existen definiciones que resaltan el contenido de la conducta (opiniones, sentimientos, deseos, etc.) y otras las consecuencias o resultados. Entre las primeras, diversos autores definen al individuo asertivo como aquella persona que tiene una personalidad excitativa o activa, el que define sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento (Fensterheim y Baer, 1975). Estos autores además caracterizan a la persona asertiva por presentar: a) libertad de expresión; b) comunicación directa, adecuada, abierta y franca; c) facilidad de comunicación con toda clase de personas y d) un comportamiento respetable aceptando las limitaciones. (Lesmes et al., 2019), Podemos decir que definitivamente la asertividad se da por la existencia de una habilidad social cuya habilidad conlleva a una relación entre el diálogo y la ética y se respeta los derechos del uno al otro.

En el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Se sostiene la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos. Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones (Flores, 1994).

Al desarrollarse nuevas definiciones ya no meramente conductistas (énfasis en las conductas observables y susceptibles de ser medidas), se da cabida a elementos más abstractos, como los valores y otros aspectos relacionados con el desarrollo humano. Así, el enfoque humanista de asertividad se centra desde sus inicios (los

años setenta) en concebir la variable como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano.

Es la habilidad que tiene una persona de manifestar claro y directo sus opiniones, deseos y sentimientos, con el fin de crear una relación comunicativa a un negocio en común, (Ugalde y Canales, 2016) indica, que para establecer la importancia de la comunicación asertiva dentro de la empresa se debe presentar estrategias representandolas como habilidades y destrezas que permite inducir al oyente en el ámbito laboral, se puede considerar situaciones de la vida cotidiana o referentes al trabajo.

Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza. (Padilla et al., 2017)

Según otros estilos de comunicación establecidos por (Asensi, 2013) como:

El estilo pasivo, el estilo agresivo, e incluso el estilo pasivo-agresivo, se fundamentan en ideas erróneas, no aceptan sus limitaciones y no respetan a los demás o a sí mismos. Además de ser muy poco eficaces.

Así, (Arredondo y Granda, 2020) señalan que las personas con un estilo pasivo en su comunicación e interrelaciones sociales se caracterizan por la sumisión, la pasividad, el acomodamiento, relegando sus propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos. El estilo agresivo, por el contrario, se caracteriza por no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás, e incluso puede ser ofensivo, provocador o humillante.

Un estilo de comunicación asertiva será útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados. (Herrera, 2019)

Además, (Bozada y Cañarte, 2017) sostiene que un profesional debe poseer una comunicación asertiva, porque esto influye de manera apropiada para el desarrollo empresarial y personal, se considera que las secretarías ejecutivas tienen un rol importante dentro de la misma, y por ello, se debe capacitar para fortalecer las competencias secretariales y de esa manera mejorar la productividad laboral, considerando los conocimientos de las nuevas exigencias del mundo empresarial, para ello las empresas capacitan al personal, con la finalidad que pueda desenvolverse en cualquier actividad.

(Mejía et al., 2015) en la actualidad la secretaria ejecutiva ha evolucionado debe contar con cualidades que permitan aportar y proyectar competencias para que la empresa avance, debe poseer características importantes como son: responsabilidad, lealtad, compromiso laboral, honestidad, profesionalismo, aptitudes, habilidades y destrezas, liderazgo, conocimiento intelectual, entre otras.

Desde otra perspectiva, (Santamaria y Salguero, 2018) recalcan que la profesión de Secretariado Ejecutivo da una oportunidad amplia y brillante para el ser humano porque permite estar en aprendizaje continuo, es una persona con capacidad de decisión, mano derecha del jefe y asistente profesional; tiene como objetivo cumplir con las metas establecidas en la empresa, es capaz de abordar y resolver problemas con eficiencia y eficacia, lo que permitirá contribuir al desarrollo económico de la misma. (Fidel, 2020) La humanidad ha sido testigo de los diferentes cambios y transformaciones que frecuentemente se experimentan en el orden, político, económico y social generado a raíz de los múltiples avances tecnológicos que hace que las personas diariamente acepten el desafío de evolucionar constantemente, ahora se desarrolla una manera de aprender

independiente con la tecnologías de la información y comunicación (TIC), poniendo en práctica la creatividad para innovar sobre los procesos que se requiere,

(Mondragon, 2017) El hábito de estudio debe ser actualizado para que el estudiante esté relacionado con los nuevos contenidos, para conocerlos, comprenderlos y aplicarlos, es por ello que se debe buscar fuentes correctas de información y así lograr una comunicación asertiva al momento de desenvolverse en un puesto de trabajo o ya sea en el ámbito personal. Se debe aprovechar el tiempo de estudio, obtener condiciones idóneas, descartar los elementos perturbadores, abordar eficazmente el trabajo, elegir correctamente las fuentes de información y documentación, dominar las técnicas de observación, concentración y relajación. (Corrales et al., 2016).

Técnicas de comunicación asertiva:

- Técnica del DISCO RAYADO. Muy eficaz para resistir la manipulación y defender nuestro punto de vista o decisión. Consiste en la repetición tranquila pero constante de una frase o idea que exprese claramente nuestros objetivos. Nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa.
- Técnica del BANCO DE NIEBLA. Consiste en encontrar algún punto de acuerdo con lo que tu interlocutor está diciendo o demandando, pero sin ceder en nuestro argumento, puesto que también tenemos motivos para mantenerlo. Se dará una apariencia de ceder terreno, respetando al otro, pero sin cederlo realmente, ya que en el fondo se deja claro que no se va a cambiar de postura.

Otras técnicas de comunicación que es conveniente tener en cuenta para mejorar la expresión y comportamiento asertivo serían aquellas relacionadas con la comunicación no verbal. Variables asociadas tanto al comportamiento (expresión facial, mirada, postura, proximidad...) como al lenguaje (tono, ritmo, volumen, timbre, silencios)

(Lesmes et al., 2019) Relacionarse y comunicarse de forma asertiva es conveniente, e incluso es una habilidad necesaria y clave en muchos ámbitos. En el ámbito personal y también en el ámbito laboral, favoreciendo el diálogo, el trabajo en equipo, las negociaciones, las demandas de trabajadores y profesionales, la dirección de recursos humanos, las relaciones laborales, la comunicación con los medios, etc.

Relaciones interpersonales

(Gallardo et al.,2015) plantea que las relaciones interpersonales son gratificantes y mutuamente satisfactorias, tiene una influencia en cómo el sujeto se percibe a sí mismo y a los demás, se debe tomar en cuenta que permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en la sociedad.

(Pulido et al., 2019) Promover la existencia de una capacidad humana para las relaciones interpersonales es una capacidad compleja pero primitiva, se enlaza en el desarrollo de habilidades básicas que el ser humano desarrolla para competir y convivir con las demás personas, se puede decir que la representación cognitiva da como resultados la activación de esquemas sobre uno mismo, los demás y la relación entre ambas, la satisfacción de estas necesidades permite a las personas tener un funcionamiento óptimo en lo relacionado a la salud física y psicológica.
(Marulanda y Morales, 2016)

DISCUSIÓN

En relación con el tipo de situación a la que se ve enfrentado el sujeto y el comportamiento asertivo o no asertivo que éste pueda tener al enfrentarla, está dado a partir del contexto cultural del individuo y diversas variables situacionales; de esta manera, se hace énfasis en los postulados de (Caballo, 1983), en el que afirma que la asertividad no es una característica de las personas, sino de su conducta; es decir un individuo puede mostrar una conducta asertiva en una serie de situaciones mientras que en otras su conducta puede catalogarse como no asertiva.

CONCLUSIONES

Podemos concluir que este estudio de la comunicación asertiva es un instrumento básico de la vida profesional y cotidiana, porque por este medio tan necesario se manifiesta por varios signos o palabras gráficas de necesidades pues somos personas sociales.

Para relacionarse de forma asertiva se debe enfrentar al problema, no a la persona; tratar lo específico, no lo general; no dar excesivas explicaciones; no disculparse más de lo necesario; no juzgar a los demás o a uno mismo por quien se es; ser empático y saber reconocer virtudes y defectos.

Crear nuevas estrategias en las empresas enfocadas a un plan de trabajo más racional, nuevos modelos de interacción que originen resultados positivos, desde luego se logre una eficaz comunicación organizacional.

Esta investigación acrecentó nuevos conocimientos y demuestra cómo reforzar los aprendizajes básicos, pues como personas y profesionales debemos dar a conocer y practicar la comunicación asertiva pues somos modelos de una sociedad.

RECOMENDACIONES

Al analizar esta investigación sobre los factores los mayores factores que impiden a una persona ser asertiva, y que los resultados del estudio favorezcan y ayuden a mejorar los diferentes rangos de agresividad y pasividad en los colaboradores dentro de la organización.

Asegurar que los colaboradores mantengan el grado de comunicación, esto reforzará el desarrollo interpersonal de los mismos, mediante herramientas que permitan conocer el estado de la institución.

Generar nuevos enfoques y estrategias para propiciar cantidad y calidad de ideas individualmente y en grupo, esto ayudará a fomentar la comunicación así como elevar los grados de asertividad.

BIBLIOGRAFÍA

Alberti, R., & Emmons, M. (1978). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/232496056_Your_Perfect_Right_A_Guide_to_Assertive_Behavior

Aljure, A. (2016). *El plan estratégico de comunicación*. Bogotá: UOC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=K5HLDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Amaya, E. (2019). Factores que explican los bajos desempeños en competencias cognitivas disciplinares de estudiantes en el programa administración financiera. *IN CRESCENDO*.

Aparicio, O. (2018). Las TIC como herramientas cognitivas. *revistas.santo tomás*.

Arredondo, D., Granda, A. (2020). El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Reflexiones y Saberes*.

- Asensi, L. (4 de abril de 2013). Obtenido de <https://laura-asensi.blogspot.com/2013/04/la-comunicacion-asertiva-un-a-habilidad.html>
- Bornstein, M. R., Bellack, A. S., & Hersen, M. (1977). Social-Skills training for unassertive children: a multiple-baseline analysis. *Journal of Applied Behavior Analysis*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1901/jaba.1977.10-183>
- Bozada, S., & Cañarte, T. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Dominio de las ciencias*.
- Caballo Manrique, V. E. (1983). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876>
- Cabrera, H., Medina, A., & Núñez, Q. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales. *SciELO*.
- Calle, G., & Sanchez, J. (2017). Influencia de los entornos personales de aprendizaje en las habilidades metacognitivas asociadas a la escritura digital. *revistas.unilibre*.
- Castañeda, M., Hernández, L., & Ramos, J. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *SciELO*.
- Coba, D. Z. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 23-44.
- Corrales, A., Quijano, N., Gongora, E. (2016). Empatía, comunicación asertiva y seguimientos de normas, un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Redacción*.

- Escobar, M., Rodríguez, L., & Mendoza, M. (2017). Inserción y desempeño laboral de la secretaria. *Revista electrónica cooperación Universidad Social*.
- Fensterheim, H., y Baer, J. (1975). (D. McKay, Trad.) Barcelona: Grijalbo, S.A. Obtenido de https://www.academia.edu/35898459/No_diga_si_cuando_quiera_decir_no
- Fidel, F. (2020). Mediación tecnológica orientada al desarrollo de habilidades cognitivas: aportes para la sociedad del conocimiento. *Revista Educare*.
- Flores. (2015). Superando las barreras de la comunicación organizacional. *Periódico El Andino en Chile*, pág. 3.
- Flores Galaz, M. M. (1994). *Repositorio institucional de la UNAM*. Obtenido de <http://132.248.9.195/pmig2016/0204230/0204230.pdf>
- Gallardo, R., Arenas, M., Ripoll, M. (2015). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *SciELO*.
- Grupo Santillana S.A. (2009). *Teorías de Modelos Pedagógicos*. Quito: Ediciones Educativas de Santillana S.A.
- Güell i Barceló, M., & Muñoz, J. (2003). *Desconóctete a ti mismo : programa de alfabetización emocional*. Barcelona: Paidós.
- Guzman, M., Aguila, Y., & Olivera, I. (2017). Las habilidades cognitivas en el profesional de la Información desde la perspectiva de proyectos y asociaciones. *SciELO*.
- Hernández, B. (2017). Desarrollo de competencias gerenciales en los docentes de la Licenciatura en Administración de Empresas. *SciELO*,

RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.

Herrera, J. (2019). Habilidades para la vida: Liderazgo, comunicación asertiva y servicio. *Revista Académica Arjé.*

Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2019). Comunicación asertiva ¿estrategia de?. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería .*

Marulanda, F., & Morales, S. (2016). Entorno y motivaciones para emprender. *Revista Escuela de Administración y Negocios .*

Mejia, A., Silva, C., & Suarez, D. (2015). La importancia de la comunicación asertiva en el direccionamiento estratégico y ejecución de los proyectos. *Revista científica Profundidad construyendo futuro.*

Mondragón, C. (2017). Estudios de hábitos del desempeño académico. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo SciELO, 15.*

Padilla, C., Arevalo, D., & Bustamante, M. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador. *SciELO.*

Peña. (21 de julio de 2015). Rutina diaria para maximizar su productividad. *Summa.* Obtenido de <https://revistasumma.com/rutina-diaria-para-maximizar-su-productividad/>

Pulido, A., Guerrero, M., Celis, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista Dialnet .*

Rathus, S. (1973). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0005789473801200>

Santamaria, G., Salguero, N. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo. *Didasc*.

Silva, G. (2019). *Habilidades cognitivas en el microemprendimiento*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Ugalde, M., & Canales, A. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revistas ensayos pedagógicos*.

Véliz, P., Jorna, A., & Berra, E. (2016). Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales. *SciELO*.

ANEXOS

Print de pantalla de donde saque las citas de las revistas científicas