



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,  
TURISMO Y HOTELERÍA

## **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Manejo de la plataforma Facebook para la mejora de Imagen de  
la Universidad Inca Garcilaso de la Vega mediante la  
comunicación con los estudiantes en tiempos de pandemia

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

### **AUTOR**

Jasso Diestra, Carlos Jean Pierre

### **ASESOR**

Castillo Chávez, Luis Manuel

**Lima, 27 de diciembre del 2021**

## *DEDICATORIA*

*Este trabajo va dedicado a mis padres, quienes siempre están conmigo y me brindan su apoyo para crecer tanto personalmente como profesionalmente.*



## AGRADECIMIENTOS

A mi profesor y asesor Luis Manuel Castillo Chávez, quien a lo largo de mi carrera me ha orientado y enseñado todo lo necesario para poder salir adelante en este basto mundo profesional de las Comunicaciones, siempre poniendo en práctica mis valores y virtudes como profesional y persona.



## RESUMEN

Resumen: Las redes sociales se han introducido en todos los campos de la vida. Desde el ámbito de la intimidad para compartir con amigos, conocidos, con el resto del mundo y también en el ámbito laboral, los negocios, cultura, política y la economía; eliminando de esta forma la barrera del espacio y del tiempo.

Debido a sus beneficios, la Universidad Inca Garcilaso de la Vega ha empleado la red social Facebook como medio principal de comunicación con el alumnado desde el inicio de la pandemia. En el presente trabajo se mostrará de manera completa y detallada como realicé la labor de asistente de comunicaciones a través de esta plataforma, para atender de manera especializada las distintas informaciones solicitadas por el alumnado de la universidad.

Estas consultas fueron tanto académicas, ya que abarcaban temas de matrículas, problemas con los horarios, créditos, cursos, entre otros, así como también administrativas, que abarcaban temas de grados académicos, trámites administrativos, constancias, entre otros.

De esta forma, se buscaba poder dar solución a sus consultas e inquietudes, para lograr gradualmente mejorar la Imagen Institucional de la Universidad (cuya reputación fue golpeada tras no obtener el licenciamiento por parte de Sunedu), ante su público objetivo.

### Palabras clave:

- Redes sociales
- Redes Institucionales
- Comunicación virtual
- Imagen Institucional
- Público objetivo

## ABSTRACT

Abstract: Social networks have been introduced in all fields of life. From the field of intimacy to share with friends, acquaintances, with the rest of the world and also in the workplace, business, culture, politics and the economy; thus eliminating the barrier of space and time.

Due to its benefits, the Inca Garcilaso de la Vega University has used the social network Facebook as the main means of communication with students since the start of the pandemic. In the present work, it will be shown in a complete and detailed way how I carried out the work of communications assistant through this platform, to attend in a specialized way the different information requested by the university students.

These consultations were both academic, since they covered enrollment issues, problems with schedules, credits, courses, among others, as well as administrative, which included academic degrees, administrative procedures, certificates, among others.

In this way, it was sought to be able to solve their queries and concerns, in order to gradually improve the Institutional Image of the University (whose reputation was hit after not obtaining the license from Sunedu), before its target audience.

Keywords:

- Social networks
- Institutional Networks
- Virtual communication
- Institutional Image
- Target audiences

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	10
ASPECTOS GENERALES.....	10
1.1 Descripción de la empresa o institución.....	10
1.2 Descripción del producto o servicio.....	10
1.3 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico.....	10
1.4 Actividad general o área de desempeño.....	11
1.5 Misión y visión.....	11
CAPÍTULO II.....	12
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	12
2.1 Actividad profesional desarrollada.....	12
2.2 Propósito del puesto y funciones asignadas.....	12
CAPÍTULO III.....	14
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	14
3.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional.....	14
3.2 Acciones, metodologías y procedimientos.....	21
CAPÍTULO IV.....	30
PRINCIPALES CONTRIBUCIONES.....	30
4.1 Conclusiones.....	30
4.2 Recomendaciones.....	31
4.3 Referencias bibliográficas.....	32

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1	Labor diaria en la atención de las consultas de los estudiantes.....	13
Figura 2	Total de alumnos atendidos.....	20
Figura 3	Herramienta tecnológica física.....	21
Figura 4	Plataforma Facebook ejemplo 1 de consulta resuelta .....	22
Figura 5	Plataforma Facebook ejemplo 2 de consulta resuelta .....	23
Figura 6	Plataforma Facebook ejemplo 3 de consulta resuelta .....	23
Figura 7	Cuadro general de seguimiento de casos en Excel .....	24
Figura 8	Cuadro de seguimiento de casos en Excel, facultad de Humanidades.....	24
Figura 9	Cuadro de seguimiento de casos en Excel, facultad de Ingeniería .....	25
Figura 10	Cuadro de seguimiento de casos en Excel, facultad de Gestión .....	25
Figura 11	Reporte semanal de consultas .....	26
Figura 12	Correo Institucional.....	26
Figura 13	Sistema de Gestión Académica.....	27
Figura 14	Capacitaciones y reuniones de trabajo virtuales .....	27
Figura 15	Guía de Procedimientos Administrativos.....	28
Figura 16	Reglamento general.....	28
Figura 17	Documento de Word con mensajes preestablecidos .....	29
Figura 18	Cronograma de actividades laborales.....	29

## INTRODUCCIÓN

El año 2020 se vio marcado por la aparición del virus SARS-COV 2, más conocido como covid-19. El mundo se vio afectado a causa de este virus, el cual tenía presencia en los cinco continentes y mostraba una rápida propagación en las poblaciones a medida que pasaban los días.

A causa de esto, distintos países, incluido Perú, empezaron a adoptar diversas medidas de prevención para tratar de frenar la propagación del virus en mención, tales como cuarentenas, toques de queda, aislamiento social, entre otros. En el Perú, este virus ocasionó muchos cambios radicales en todos los ámbitos cotidianos de la sociedad, tanto políticos, económicos y de la vida rutinaria.

A raíz del inicio de la pandemia, muchas instituciones académicas se vieron en la obligación de realizar casi la totalidad de sus funciones de manera remota. Un claro ejemplo de esto fue la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, institución que tuvo que buscar medidas alternativas para poder realizar sus actividades, tanto académicas como administrativas, de manera remota, para así continuar su labor de formar profesionales.

Esta institución se caracterizaba por ser una de las universidades que contaba como una mejor planeación, experiencia e infraestructura informática para desarrollar clases de manera virtual para sus alumnos de la modalidad distancia, ya que venía utilizando dicha modalidad como una de sus metodologías de enseñanza desde hace más de 8 años de manera exitosa.

A pesar de que se empezó a impartir clases de manera remota para todo el alumnado en general, había otro gran problema que solucionar, el cual era la interacción entre los alumnos y la universidad, con el fin de atender todo tipo de consultas e inquietudes de los mismos.

Es por ello que la universidad tras realizar diversas gestiones entre las áreas encargadas, incluida el área de Imagen Institucional y Marketing a la cual pertenecía, se llegó a la conclusión de que esas consultas y solicitudes de los alumnos fuesen resueltas a través de la plataforma Facebook mediante el inbox, ya que era el canal virtual oficial de la universidad que tenía mayor alcance con los estudiantes.

Una vez decidieron esta medida, el área de Imagen designó a los trabajadores que se encargarían de realizar esta labor, entre los cuales estaba incluido yo. El superior encargado realizó una capacitación de 3 días para que pudiera realizar esta labor asignada por la universidad de manera óptima.

Esta capacitación tenía como fin prepararme para que sea capaz de resolver problemas académicos del alumnado, tales como matrículas, costo de pensiones, matrícula por créditos, problemas con la plataforma, problemas actitudinales de los compañeros de clase, entrega de material académico.

También debía atender casos administrativos tales como constancias, grados académicos en estado de espera, certificados, fedateos, duplicados de silabus, entre otros. La atención del alumnado mediante el Facebook no fue sencilla al inicio, ya que se presentaron muchos inconvenientes a la hora de realizar esta función, por ejemplo, inconvenientes con la señal del internet, fallas con la plataforma de Facebook, falta de tiempo de adecuación con toda la información.

Asimismo, otra gran problemática que se suscitó fue la falta de coherencia que había en las consultas y solicitudes de los estudiantes, ya que la mayoría de ellos no lograba explicar de manera entendible en que deseaban ser atendidos o por el contrario lo explicaban de manera ambigua.

Estos problemas se fueron solucionando a medida que pasaban las semanas, ya que con el pasar del tiempo y la misma práctica, iba adecuándome cada vez mejor a esta labor que me fue designada, utilizando de manera más eficiente las herramientas que me brindó la universidad, tales como: un usuario en el Facebook de la universidad, una plataforma para buscar la información académica de los alumnos, un correo institucional de comunicación con las diversas áreas correspondientes, un cuadro en Excel para ordenar y especificar las consultas recepcionadas y resueltas.

En el capítulo 1 del presente de trabajo podemos encontrar todo lo relacionado con la institución en la cual he laborado, es decir, toda la información completa referente a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Esta información comprende lo que es la descripción de la universidad, así como también la explicación del servicio que brinda, su ubicación, la actividad principal que realiza, además de la misión y visión que conformaban la razón de ser de la universidad.

En el capítulo 2 se encuentra la descripción general del trabajo que desarrolle en la universidad, en el cual se explicara de manera completa y detallada mi labor al atender al alumnado para poder resolver sus consultas e inquietudes a fin de poder mejorar la Imagen Institucional de la universidad ante los mismos.

En el capítulo 3 podremos observar la fundamentación de mi labor como asistente de comunicaciones para atender al alumnado en representación de la universidad. Podremos encontrar tanto la teoría como la práctica de toda mi labor desarrollada en el presente trabajo, así como también las acciones, metodologías y procedimientos empleados en dicha labor.

En el capítulo 4 podremos encontrar las principales contribuciones que como trabajador de la universidad le puedo brindar a la institución, en base a mis experiencias y vivencias desarrollando el rol que me designaron, con el objetivo de que esta pueda mejorar la labor de la atención al alumnado mediante la plataforma de Facebook.

Finalmente, el presente trabajo culminará con la presentación de las referencias bibliográficas, las cuales me han servido de orientación para poder complementar toda la información presentada aquí.

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

La Universidad Inca Garcilaso de la Vega se fundó el 21 de diciembre de 1964. Inició sus actividades académicas como Universidad Pedagógica a través de seis Facultades con Decreto Supremo N° 74 y 26-A de diciembre de 1964.

Esta institución hoy en día tiene 57 años de funcionamiento y además cuenta con 10 locales a nivel nacional (9 en Lima y 1 en Chincha). Asimismo, brinda estudios tanto de pregrado como de posgrado para la formación óptima de los futuros profesionales.

Actualmente la Universidad Garcilaso no cuenta con el licenciamiento brindado por Sunedu, ya que no cumplió con los estándares básicos de calidad exigidos por el ente regulador. El tiempo de cese para la universidad está establecido para marzo del 2023.

### 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Estudios académicos superiores de diferentes carreras universitarias, para la formación profesional de los estudiantes. Para ello, la institución cuenta con una plana docente del más alto nivel, cumpliendo con las exigencias debidas en la preparación de los estudiantes.

Por otro lado, la universidad actualmente cuenta con 14 facultades, además de la escuela de Posgrado. Asimismo, cuenta con un total de 22 carreras universitarias, donde los estudiantes pueden encontrar todo tipo de profesiones para elegir donde desarrollarse profesionalmente.

### 1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

**Ubicación Geográfica:** La Universidad Inca Garcilaso de la Vega cuenta con 10 locales a nivel nacional (9 en Lima y 1 en Chincha), estando su sede principal ubicada en Av. San Felipe 890, Jesús María, Lima, Perú.

**Contexto socioeconómico:** La Universidad Garcilaso es una institución privada, dirigida principalmente a estudiantes del sector socioeconómico B-C. Cuenta con una estructura organizacional vertical, siendo el rector la máxima autoridad que la representa. Sus instrumentos principales son la investigación y la formación.

Actualmente la universidad no cuenta con licenciamiento autorizado por Sunedu, por lo cual ha visto afectada su reputación en la sociedad; a su vez, se ha reducido considerablemente el ingreso de nuevos estudiantes y el capital económico.

#### 1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

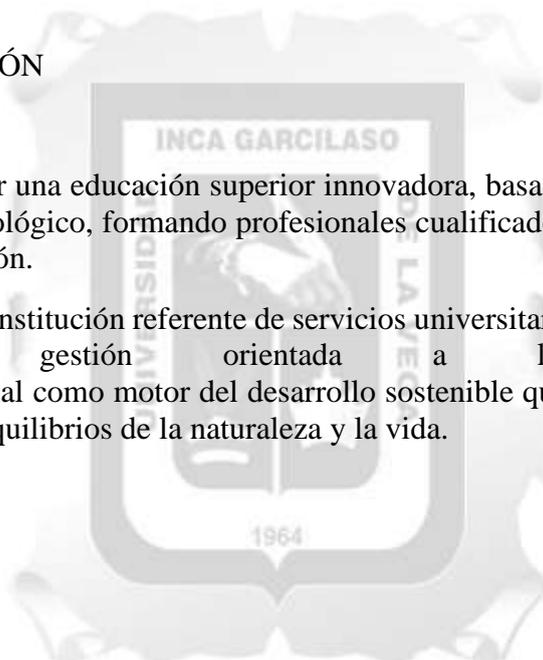
La universidad de acuerdo a su organigrama, también cuenta con una oficina de Imagen Institucional y Marketing, que cumple la función de cuidar y mejorar la Imagen Institucional de la universidad ante sus públicos internos y externos.

Asimismo, esta área es la encargada de mantener la comunicación directa con los estudiantes durante el tiempo de pandemia, para tratar con ellos todo tipo de información y actividades, tanto académicas como administrativas.

#### 1.5 MISIÓN Y VISIÓN

Misión: Impulsar una educación superior innovadora, basada en la investigación y el progreso tecnológico, formando profesionales cualificados que asuman los retos de la globalización.

Visión: Ser una institución referente de servicios universitarios, con el compromiso de una gestión orientada a la calidad y cooperación social como motor del desarrollo sostenible que contribuya al respeto de los grandes equilibrios de la naturaleza y la vida.



## CAPITULO II : DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

### 2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Yo formaba parte del área de Imagen Institucional y Marketing, teniendo el cargo de Asistente de Comunicaciones. La actividad profesional que desarrolle en este cargo consistía en la comunicación a través de la red social Facebook con los estudiantes, para poder atender todo tipo de consultas de temas académicos y administrativos que los mismos tuvieran.

El trabajo se realizaba de lunes a sábado en el horario establecido por el superior a cargo, en el cual a través de mi usuario oficial en la red Facebook, utilizando las herramientas brindadas por la universidad, tanto teóricas como físicas, desempeñé el rol anteriormente mencionado.

### 2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

La función asignada como asistente de comunicaciones era de hacer un contacto directo en representación de la universidad con los alumnos a través de las conversaciones en la red social Facebook, para atender todas las consultas de los estudiantes tanto en temas académicos y administrativos.

Para ello, la universidad puso a disposición mía una serie de documentos, los cuales contenían toda la información necesaria para poder desempeñar de manera eficiente el rol encargado. Así como también se me brindó un usuario en la plataforma administrativa de la universidad, en la cual yo tenía acceso a toda la información general de los estudiantes con el fin de poder brindarles una mejor asistencia y orientación para la resolución de sus inquietudes.

Esta plataforma administrativa era usada a la par con la red social Facebook y servía como un apoyo adicional indispensable para poder realizar de la mejor manera el rol que me asignó mi jefe. Las labores del puesto fueron aumentando conforme iba pasando el tiempo.

Durante los primeros 9 meses se me asignó la tarea de atender a todos los estudiantes que pertenecieran a las facultades de humanidades e ingenierías. El fin de esta primera labor era atender a la mayor cantidad de estudiantes posibles de las facultades mencionadas, para poder resolver todas las consultas que ellos tuvieran, y con ello poder mejorar tanto el funcionamiento de esas carreras, como también la mejora de la Imagen Institucional de la universidad hacia ellos.

Los 11 meses posteriores además de las facultades que se me asignaron previamente, también me fue asignada la facultad de gestión, en la cual tenía que desempeñar el mismo rol que en las anteriores dos facultades mencionadas.

El trabajo realizado en estas labores tenía además que ser plasmado en un cuadro de Excel de la manera más detallada posible, tanto para tener un seguimiento detallado de los casos que se atendían, así como también tener la información de los que ya habían sido resueltos en su totalidad.

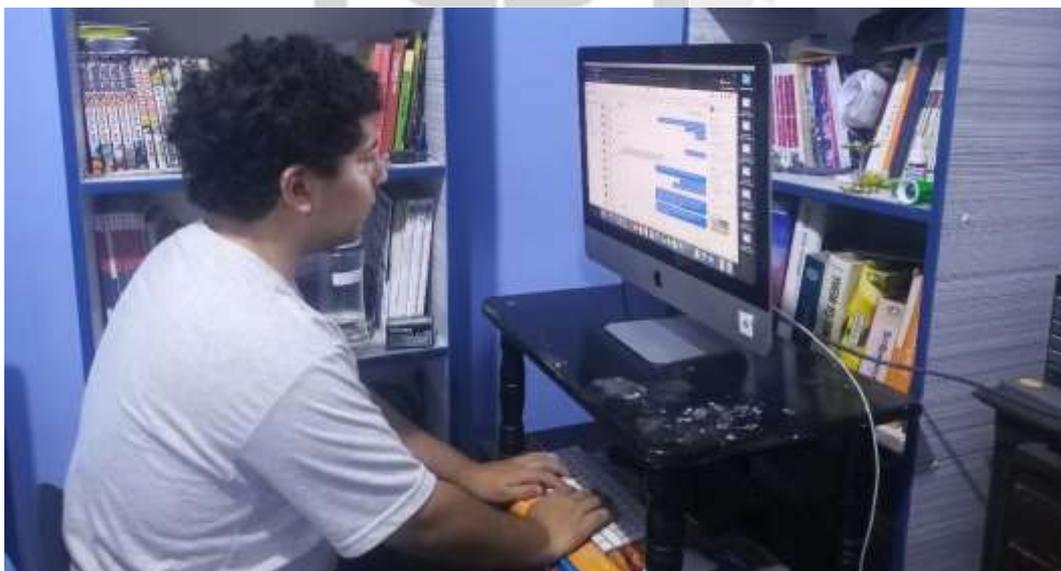
Asimismo, junto con ese cuadro de Excel mencionado anteriormente, tenía que elaborar otro cuadro en el cual debía añadir semanalmente los reportes de los casos atendidos por facultades, especificando los que habían sido atendidos y los que todavía faltaban atender.

Ese cuadro al inicio de cada semana se lo tenía que presentar a mi superior a cargo para que él estuviera al tanto del desempeño que estaba teniendo en la labor que me asignaron.

Con todas estas herramientas brindadas por el área, así como también gracias al desempeño óptimo realizado de mi parte, se logró atender a una gran cantidad de consultas hechas por los estudiantes de manera satisfactoria, y con ello también se logró mejorar positivamente la Imagen Institucional de la universidad percibida por los estudiantes.

Figura 1:

Labor diaria en la atención de las consultas de los estudiantes:



## CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

### 3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

La pandemia mundial por el covid-19 afectó en gran medida el desarrollo de las actividades académicas y administrativas de la universidad Inca Garcilaso de la Vega. Debido a esto, la universidad designó a la oficina de Imagen Institucional y Marketing como la encargada de realizar el plan de comunicación entre la universidad y el alumnado.

En el área mencionada, tenía el cargo de Asistente de Comunicaciones, es por ello que el jefe de la oficina me designó la función de asistir a los estudiantes en las consultas que tuviesen a través de la página oficial del Facebook de la universidad, canal que fue elegido por la oficina para realizar dicha función.

Como bien es sabido, las redes sociales con el pasar de los años se han convertido en pieza fundamental en muchos ámbitos de la sociedad, siendo Facebook la más importante dentro de ellas.

Sobre este tema, Rojas y Sánchez (2017) comentan que Facebook posibilita a las empresas contestar a sus clientes en tiempo real y de esta manera responder con más agilidad ante cualquier imprevisto que se presente. Al haber feedback permanentemente se logra dar una contestación inmediata. Con ello, también se logra hallar una solución veloz a las problemáticas de los clientes, aperturando un canal de comunicación, disminuyendo gastos y conseguir tener a los clientes satisfechos.

Para esta labor, el jefe de la oficina le dio acceso a mi usuario a la página del Facebook oficial de la universidad, para poder tener interacción directa con los alumnos a través del canal mencionado y poder atender sus consultas.

Debido a que toda la información para la resolución de consultas, tanto administrativas como académicas de la universidad era muy grande y además estaba plasmada en numerosos documentos que la misma empresa elaboró con el paso del tiempo, la oficina de Imagen Institucional y Marketing determinó que se me diera una capacitación de 3 días para poder entender y aprender de manera completa toda la información que comprendía esta labor, así como también aprender el uso de los documentos y herramientas tecnológicas (plataforma, pc, archivos online) que me serían entregados.

Estas capacitaciones se dieron de manera remota, en las cuales el encargado del área junto con el equipo completo nos reuníamos en una sala virtual de zoom para llevar a cabo la enseñanza mencionada.

Con ello se refleja la importancia que han ido teniendo las capacitaciones virtuales en las empresas con el transcurrir de los años, y sobre todo en tiempos de pandemia, así lo refiere Navarrete, Morán, Guamán, Arteaga y Torres (2019) quienes mencionan que la capacitación corporativa está pasando por una transformación crucial hacia las nuevas metodologías y objetivos que buscan las organizaciones para lograr ser competitivas y llegar a cumplir con las demandas, en un entorno que tiene que concursar en un mundo globalizado. Por esto mismo es que la formación empresarial debe ser dirigida hacia estos fines, buscando la integración de las tecnologías de la información y la comunicación, con la utilización de instrumentos tecnológicos, y nuevas estrategias de formación que impliquen a que los trabajadores de las organizaciones sean personas en gran medida competitivas y calificadas en los puestos de trabajo.

El primer día de la capacitación, el superior a cargo se refirió principalmente a la importancia y conceptos de los trámites académicos (matrículas, matrículas por créditos, convalidaciones, accesos a la plataforma virtual, cronogramas de estudio), así como también a los trámites administrativos (certificados, constancias, duplicados, fedateos, cartas de prácticas, solicitudes, pagos).

El segundo y tercer día de capacitación, el encargado tomo como primer punto importante los documentos que contenían la información detallada de cada uno de los trámites anteriormente mencionados, así como también toda la reglamentación elaborada por la universidad, la cual debía ser obedecida tanto por los estudiantes como también por los trabajadores de la universidad (tanto académicos como administrativos), para de esta manera evitar algún tipo de inconveniente de alguna de las partes mencionadas respecto a este tema.

Como segundo punto importante se refirió a los reportes y cuadro de seguimiento de casos (ambos elaborados mediante el programa Excel), que debían de ejecutarse en las jornadas laborales; en los cuales los reportes debían ser presentados al inicio de cada semana al superior, mientras que el cuadro de seguimiento de casos debía ser llenado de manera diaria y presentado al superior en el momento que él lo solicitara.

Los reportes y control interno en las empresas son importantes para el mejor desarrollo de las mismas, así lo hace entender Pereira (2019) quien afirma que hoy en día se deben cuidar los procedimientos internos con base en una permanente revisión para obtener información sofisticada, verdadera y acertada. Es de vital importancia evitar a toda costa un desequilibrio de la información, para con ello mejorar la productividad, competitividad y permanencia de las organizaciones que son fuente de valor tangible e intangible.

Como tercer punto importante, el superior hizo hincapié en la comunicación directa que habría con los estudiantes a través del Facebook, en la cual enfatizó que esta debía ser cordial, precisa y efectiva, para ayudar a los alumnos a resolver todo tipo de dudas que pudiesen tener en ese momento.

Como cuarto punto importante, el encargado se refirió al uso del Sistema de Gestión Académica o también conocido con las siglas SGA. Esta herramienta tecnológica me fue otorgada junto con el acceso a la misma para conseguir información general de los estudiantes que realizan las consultas a través del canal de Facebook (nombre y apellido del estudiante, código de alumno, malla curricular, notas obtenidas, cursos faltantes, ciclo que está cursando o cursó por última vez), y de esta manera optimizar la atención que se les brindaría.

Como quinto punto importante, el superior se refirió a las facultades que me fueron dadas en un inicio, las cuales eran la Facultad de Humanidades y la Facultad de Ingeniería. La Facultad de Humanidades comprende 5 carreras universitarias: Psicología, Trabajo Social, Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería, Educación. Mientras que la Facultad de Ingeniería comprende otras 5 carreras: Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Cómputo, Telecomunicaciones.

Cada una de estas carreras mencionadas contaba con su propio alumnado, y del mismo modo tenían que ser llevadas de manera distinta y cuidadosa para poder abarcar la gran demanda que esto conllevaba y así poder satisfacer la atención y solución de consultas de la mayor cantidad de estudiantes posibles.

Como sexto punto importante, se tocó el tema del correo institucional, mediante el cual se podía requerir el apoyo de los encargados de las distintas áreas de la universidad, tanto académicas, administrativas y tecnológicas (sistemas), para la resolución de las consultas realizadas por los estudiantes en caso no pudiese valerme únicamente de los documentos y herramientas que me fueron brindadas para dar solución a las consultas.

El envío de las consultas con la información brindada por los alumnos para solicitar el apoyo de estas áreas a través del correo institucional, debía apoyarse mediante el cuadro de seguimiento desarrollado en Excel con la consulta en específico que se quería preguntar, asimismo, se debía tener un registro de estos envíos dentro del cuadro de seguimiento para un mejor control de la atención al alumnado.

Una vez se tuviera la respuesta de parte del área consultada, se procedía a brindar la solución de la consulta al alumno, asimismo, se debía verificar si el estudiante estaba totalmente satisfecho con la respuesta a su consulta o, por el contrario, si había alguna parte que no hubiese quedado clara para que esta pudiese ser subsanada a la brevedad.

Como octavo punto importante se tocó el tema de las reuniones de trabajo mediante las plataformas de Zoom o Meet, las cuales se darían de manera mensual en un inicio, para junto con los reportes, se evalúe como iba el desempeño en la atención a los estudiantes mediante el Facebook, y de esta manera poder hallar los puntos que debían ser reforzados y mejorados para poder realizar esta labor de la mejor manera posible.

Como noveno y último punto importante, el encargado recalcó la gran importancia de realizar de la mejor manera posible cada uno de los puntos mencionados anteriormente, ya que el objetivo final de esta función designada era el de mejorar progresivamente la Imagen Institucional de la universidad ante sus públicos, la cual se encontraba golpeada severamente a causa de la denegación de la licencia por parte de Sunedu.

Como bien es sabido, la Imagen Institucional de una empresa es muy importante para el funcionamiento y crecimiento de la misma, así lo refiere Meza (2018) quien aclara que la Imagen Organizacional se ha vuelto en el elemento clave más relevante del éxito de una empresa actualmente. Las instituciones tienen el dilema de como presentarse ante sus clientes para conseguir la más favorable percepción. Asimismo, su reto es mantenerse de manera continua en la mente de esos públicos, lo cual no es nada sencillo dada la cantidad de información que se obtiene constantemente y la función selectiva de la percepción. Para lograr sus fines y su misión, la empresa debe posicionar de manera firme, ordenada, invariable y profesional una imagen favorable ante sus diferentes públicos.

Finalizada la capacitación, ya se contaba con todo el material teórico y tecnológico brindado por el área para empezar a desarrollar la labor encomendada. Como un punto de apoyo adicional a ello, desarrolle un cronograma mediante el cual busque organizar mi tiempo laboral de manera productiva para poder realizar la función que me encargaron de la mejor manera posible.

Las primeras semanas fueron las más complicadas de todo el tiempo de trabajo que realice en la universidad, puesto que debía poner en práctica todo lo aprendido en las capacitaciones, sin embargo, la gran demanda de estudiantes que había por atender en la plataforma de Facebook, así como también la interacción con las otras áreas encargadas para el desarrollo de consultas, resultaron en una difícil adaptación inicial.

No obstante, fue muy importante el soporte recibido por parte del superior a cargo en el apoyo y guía de la función que se me encomendó, y sobre todo el autoaprendizaje que realizaba constantemente de los errores iniciales que iba cometiendo en la atención de los alumnos, para con ello ir mejorando mi desempeño con el pasar de los días.

El autoaprendizaje es muy importante para el desarrollo y la mejora en todos los aspectos y funciones de la vida cotidiana, tanto personales como laborales, así lo hace entender Latorre (2021) quien comenta que el autoaprendizaje es una aptitud básica para las personas de hoy en día. La pandemia del Covid-19 lo ha hecho aún más relevante, pues cada vez hacemos frente a escenarios de más incertidumbre y muy cambiantes. Nuestra habilidad para sobrevivir, como seres humanos, inclusive como especie, está en la capacidad para adaptarnos a las realidades que nos toca vivir y aprender por nosotros mismos.

Otro de los inconvenientes que se suscitaron durante las primeras semanas de trabajo, fue el hecho de que los estudiantes no sabían explicar y comunicar bien cuál era su consulta o problema en el cual necesitaban apoyo mediante la plataforma de Facebook, esto ocasionaba que se distorsionara en gran medida la comunicación entre ambas partes y dificultaba el apoyo que debía brindarles para solucionar dichas consultas.

Para poder solucionar este inconveniente empecé a redactar mensajes preestablecidos con la información que iba recolectando de los materiales teóricos que me brindó la oficina, y sobre todo empecé a enfatizar mi atención en poder desarrollar una comunicación asertiva con los estudiantes, a fin de que en el menor tiempo posible, sus consultas y solicitudes pudieran ser comprendidas en su totalidad, para proceder a brindarles el soporte y solución correspondiente, y de esta forma poder optimizar los tiempos de atención y lograr abarcar un mayor número de consultas diarias.

Con ello se demuestra que la comunicación asertiva es muy importante tanto para el trabajo como para la vida diaria, así lo da a entender Lesmes, Barrientos y Cordero (2019) quienes enfatizan que la asertividad en la comunicación es pieza clave para la ejecución oportuna de cualquier acto comunicativo, esta se ejecuta en distintos ámbitos de la vida como lo son el familiar, social, laboral, educativo y cultural. Con esto se puede deducir que la asertividad es vista como aquella representación integral de toda persona que plasma su mensaje a través de la comunicación, ya que, es el sentido a la propagación de continuos mensajes entre 2 o más personas.

Otro de los puntos negativos que se presentaron durante las primeras semanas de trabajo fueron las constantes caídas, tanto del internet del domicilio, como también de la plataforma del Sistema de Gestión Académica. Sin embargo, en este punto, los problemas con el internet no llegaron a ser solucionados, debido a que justamente por el tema de la pandemia, la demanda en el uso de esta red tecnológica había crecido considerablemente para el teletrabajo de los ciudadanos, ello provocaba una saturación constante del servicio y conllevaba a que se presentara frecuentemente este inconveniente.

En cuanto a las caídas que sufría el Sistema de Gestión Académica, estas se debían principalmente a problemas técnicos dentro de la misma plataforma, los cuales debía reportarlos y dar aviso al área de sistemas para que pudiesen dar el soporte tecnológico correspondiente para arreglar dicho problema en el menor tiempo posible, a fin de que la atención al alumnado no se viera perjudicada.

Una vez superados los problemas mencionados anteriormente, las actividades se realizaban sin mayores inconvenientes, con lo cual se empezaba a ver una mejoría en la atención y resolución de las consultas de los estudiantes de los distintos ámbitos tanto académicos como administrativos, así como también en la reputación de la Imagen de la institución.

En cuanto al llenado tanto de cuadro de seguimiento como del reporte semanal (ambos en Excel), no hubo mayores inconvenientes, ya que ello fue explicado de manera clara durante las capacitaciones. Asimismo, dichas herramientas ayudaban en gran medida a llevar una correcta gestión y orden de los avances diarios que se realizaba en la atención de los alumnos, así como también de la resolución de los casos.

Luego de ello, el transcurrir de los primeros nueve meses se dio sin problemas mayores. Pasado ese tiempo, el número de alumnos se incrementó considerablemente. Una de las causas por las que se dio esto fue que a raíz de la pandemia muchas personas perdieron sus empleos debido a la reducción de personal en las empresas, y para aprovechar ese tiempo libre que tenían, muchas de estas decidieron retomar sus estudios que habían dejado pausados durante meses y años anteriores.

Esto conllevó a que se realizara una reunión de emergencia con todos los miembros del área de Imagen Institucional y Marketing, donde se acordó hacer variaciones en las funciones que fueron asignadas. En mi caso, me fue sumada la facultad de Gestión (que comprende a las carreras de Administración, Contabilidad, Economía, Comercio Exterior y Negocios Internacionales), para realizar la atención del alumnado mediante la plataforma de Facebook, además de seguir atendiendo a los estudiantes de las facultades de Humanidades e Ingenierías que anteriormente me habían sido encomendadas.

La facultad de Gestión junto con la de Humanidades contenían la mayor cantidad de estudiantes activos de la universidad, y sumado ello a la facultad de Ingeniería, además del incremento de alumnos que retomaban sus carreras, provocó que el trabajo de atención de consultas en Facebook aumentará significativamente en poco tiempo.

Ante esto, el área sumó un encargado adicional para que se encargara de estas 3 facultades junto a mí, sin embargo, la gran demanda de consultas no lograba ser cubierta en su totalidad por ambos.

Ante esta problemática, se decidió que la atención la dividamos en 2 turnos, uno que cubriese el turno mañana - tarde, y otro que cubriera el turno tarde - noche, para de esta forma abarcar de la mejor manera posible el tiempo de atención diario que debía haber en la plataforma de Facebook el cual iba de 8 a.m. a 8 p.m. y así poder brindar una atención más eficiente.

Con estas medidas adoptadas, durante algunas semanas se logró contrarrestar la problemática mencionada anteriormente, sin embargo, la situación volvió a complicarse con el inicio de la segunda ola de la pandemia del Covid-19 en nuestro país.

El inicio de la segunda ola provocó que muchos estudiantes tuvieran que suspender sus estudios de manera temporal ya sea por problemas de salud propios o familiares directos. Ello conllevó a que el número de consultas se incrementará aún más de lo que ya había crecido previamente.

Otro gran problema que se suscitó casi al mismo tiempo fue la gran demora en cuanto al apoyo de las otras áreas correspondientes para la resolución de los casos, esto se suscitó principalmente porque no se contaba con la cantidad de personal administrativo necesario para poder hacer frente a la gran demanda de alumnos que había en ese momento.

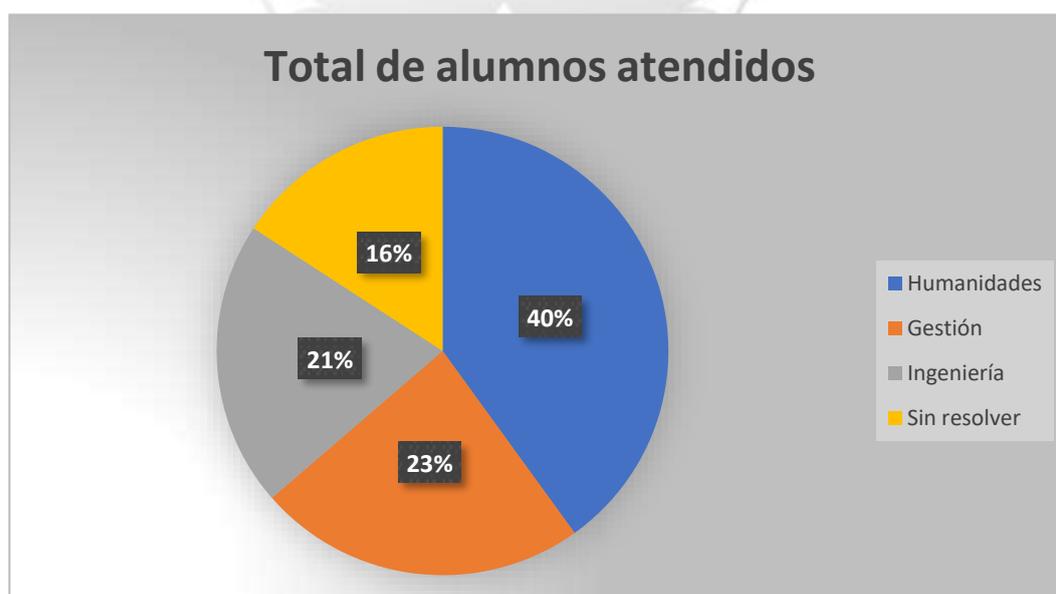
Esta demora conllevó a que muchas consultas de los estudiantes, tanto académicas como administrativas, así como también trámites administrativos, se vieran paralizados en su gran mayoría y debido a ello en constante acumulación, generando la molestia de los alumnos.

Para poder resolver este gran inconveniente se optó de manera personal por aumentar durante algunas semanas el tiempo de trabajo fuera de la jornada laboral establecida, para de esta forma poder cubrir de una manera más eficiente la gran demanda de consultas pendientes de los estudiantes.

Al mismo tiempo, me apoyaba mediante el cuadro de Excel para poder llevar de esa manera un mejor orden de los casos que ya habían sido atendidos en su totalidad y los casos que todavía estaban pendientes de atención.

Finalmente, utilizando todas las estrategias y herramientas mencionadas a lo largo de mi periodo laboral en la universidad, se logró realizar de manera óptima la función que se me encomendó como Asistente de Comunicaciones y se logró atender satisfactoriamente a una cantidad importante de estudiantes, lo cual conllevó a una mejora de la Imagen Institucional de la universidad percibida por los alumnos.

Para poder plasmar lo mencionado, a continuación, se puede visualizar el siguiente gráfico donde está el porcentaje de atención de un total de 2673 estudiantes (Figura 2).



### 3.2 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

En el punto 3.1 he señalado cual ha sido mi proceder en la actividad que he desarrollado. Asimismo, mediante la bibliografía que he señalado, esta ha sido de gran utilidad para poder desempeñar esta labor de la manera más eficiente posible.

Por ello, así como en el punto anterior, mediante el punto 3.2 explicaré de manera detallada cuáles han sido las acciones, metodologías y procedimientos que lleve a cabo durante mi gestión, para poder desarrollar de la mejor manera posible la atención de los estudiantes mediante la red social establecida por la universidad, así como sus complementos.

Del mismo modo, todo lo que se mencionará a continuación estará debidamente separado y explicado detalladamente para un mejor entendimiento, acompañado con imágenes de apoyo las cuales serán de ayuda para visualizar el contenido de cada una.

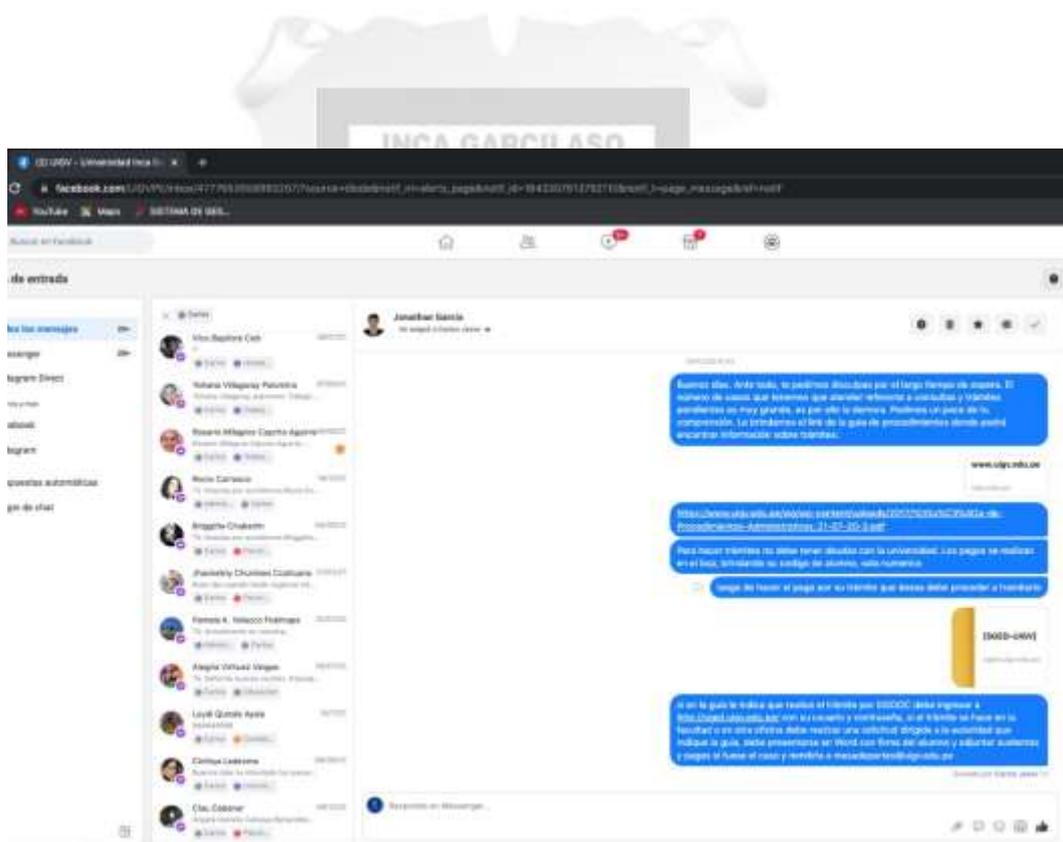
Herramienta tecnológica física:

- IMac entregada por la institución para realizar las labores diarias. A través de esta computadora se realizaba la atención de los estudiantes mediante Facebook, así como también el desarrollo de los cuadros de seguimiento y reporte en Excel, además del uso de los documentos y plataformas brindadas por la universidad (Figura 3):

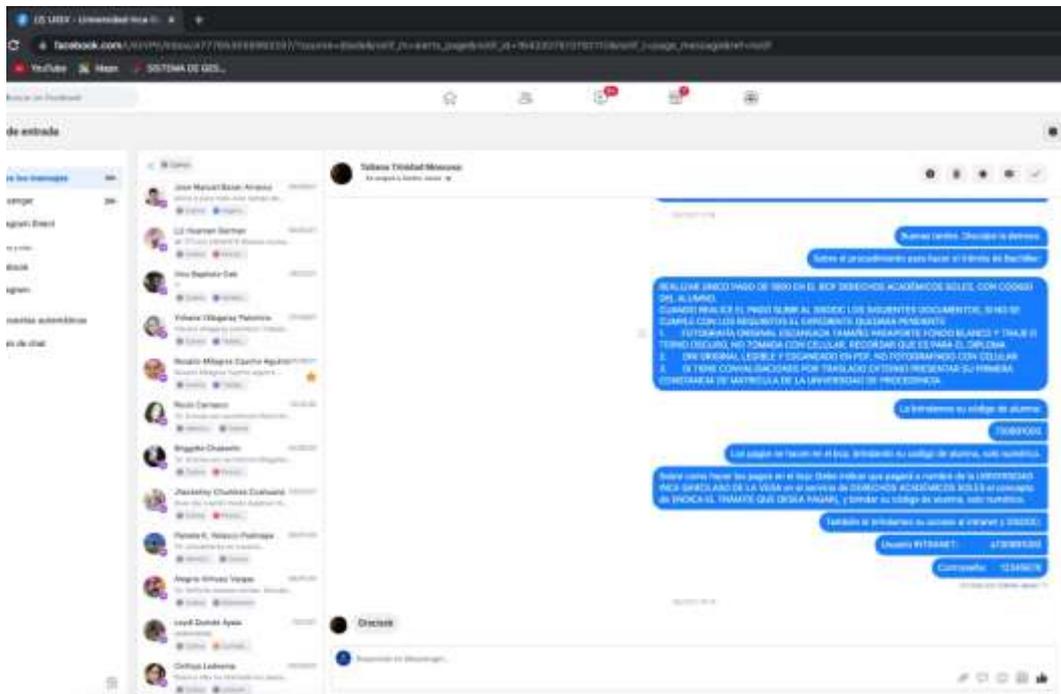


## Plataforma Facebook para la atención de consultas:

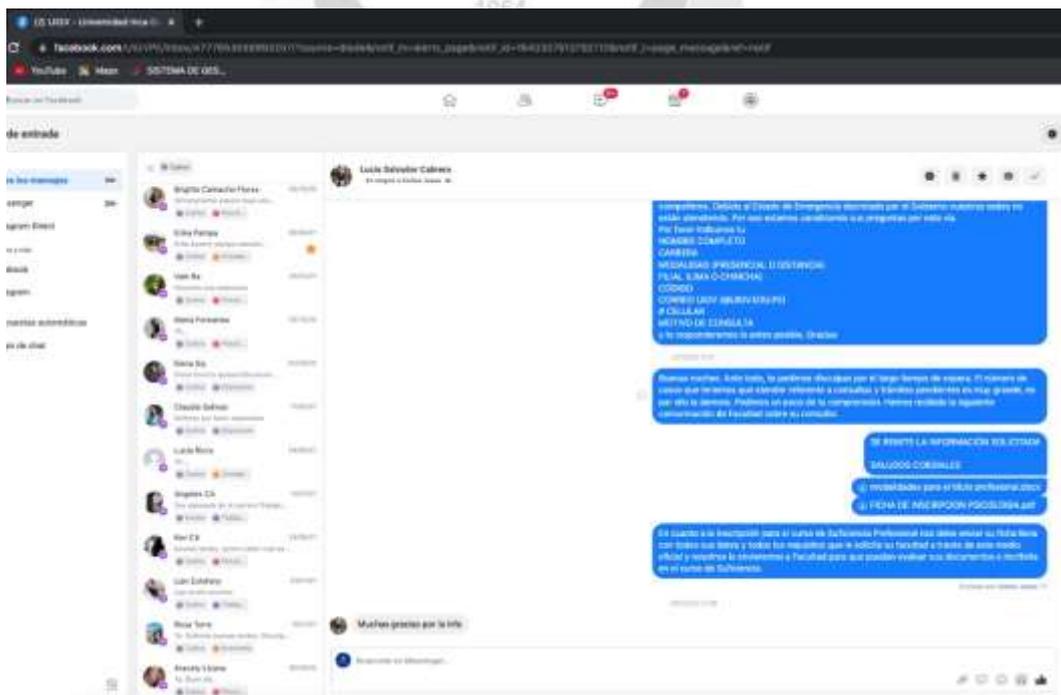
- Red social designada por la institución para la atención de consultas de los estudiantes, y asimismo único medio de comunicación directa entre la universidad y los alumnos.
- Ejemplo 1 de consulta resuelta, empleando lo aprendido junto con los materiales brindados por la universidad (Figura 4):



- Ejemplo 2 de consulta resuelta, empleando lo aprendido junto con los materiales brindados por la universidad (Figura 5):



- Ejemplo 3, consulta resuelta con el apoyo de la Facultad de Humanidades (Figura 6):



Cuadro de seguimiento de casos en Excel:

- Cuadro general de seguimiento de casos en Excel, para tener un mejor orden y control de las consultas. En este cuadro, estaban organizadas todas las consultas y soluciones que abarcaban las tres facultades asignadas (Humanidades, Ingeniería y Gestión) para un mejor control de los casos (Figura 7):

- Cuadro de seguimiento de casos en Excel, facultad de Humanidades. En este se encontraban todas las consultas y soluciones brindadas a los estudiantes de las cinco carreras que comprendía esta facultad (Psicología, Trabajo Social, Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería, Educación), para un mejor orden y control de los casos (Figura 8):



## Reporte semanal de consultas:

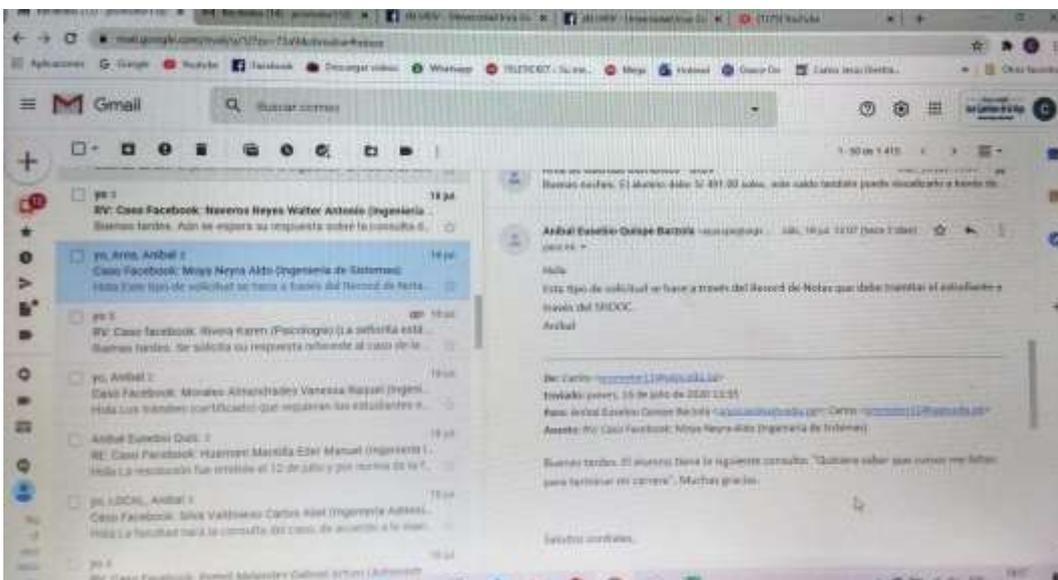
- Reporte semanal realizado en cuadro de Excel. Mediante este cuadro se informaba al superior el avance semanal de la atención de las consultas de los estudiantes que era realizada a través de Facebook, para determinar la cantidad de alumnos atendidos y si era necesario mejorar algún punto en específico (Figura 11):



The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet used for reporting weekly student consultations. The spreadsheet is organized into columns, with several columns highlighted in red and others in green. The rows contain data for each consultation, including dates and details of the inquiries. The red highlights likely represent specific categories or statuses, while the green highlights represent another set of categories. The overall layout is a standard grid format typical of Excel spreadsheets.

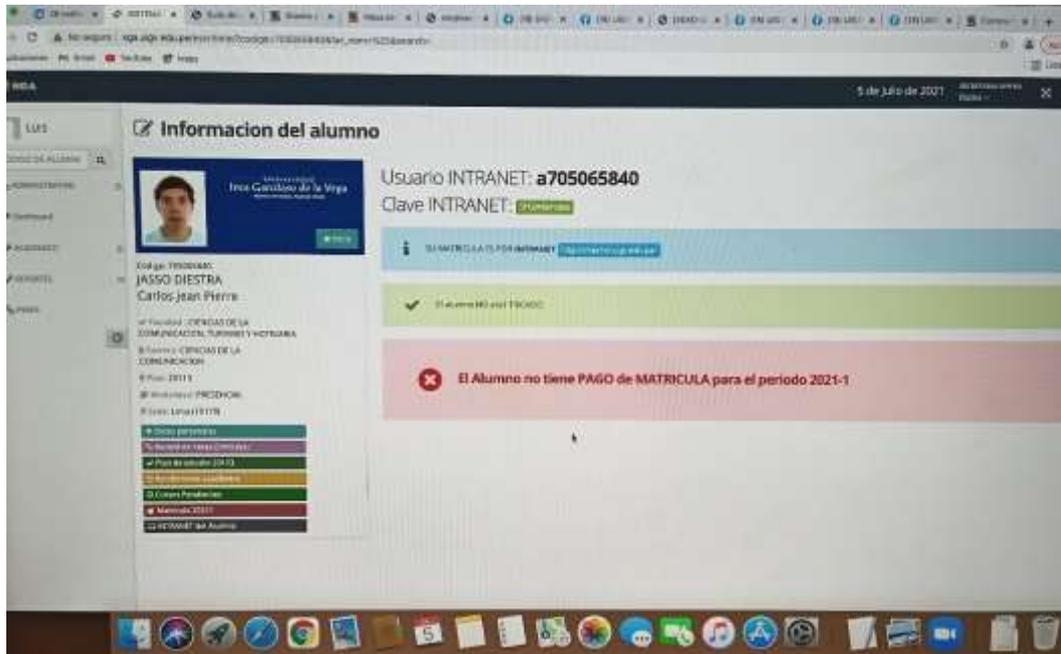
## Correo Institucional:

- Correo institucional mediante el cual se solicitaba apoyo para la resolución de consultas a las diversas áreas correspondientes. Esta herramienta fue fundamental en la labor de la atención los alumnos, sobre todo con los trámites administrativos. (Figura 12):



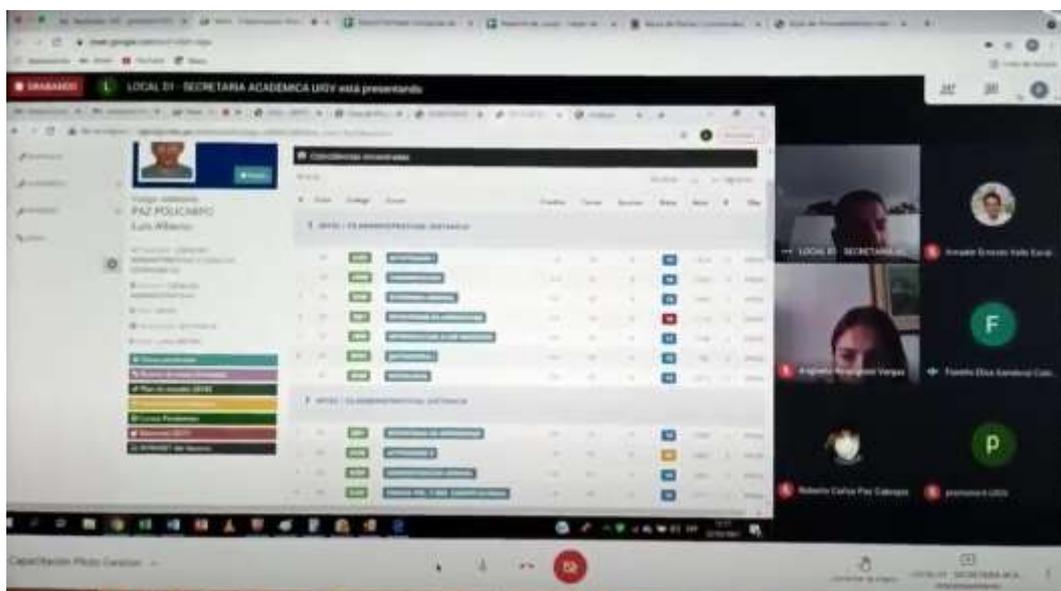
### Sistema de Gestión Académica:

- Sistema mediante el cual se lograba acceder a la información académica de los estudiantes, tales como notas, cursos actuales, ciclo escolar, malla curricular, cursos faltantes, código del estudiante. Esta información permitía el poder atender eficientemente al estudiante en el menor tiempo posible (Figura 13):



### Capacitaciones y reuniones de trabajo virtuales:

- Capacitaciones y reuniones de trabajo virtuales mediante las cuales se realizaba el aprendizaje de las herramientas brindadas por la universidad y, asimismo, se veía el progreso de la atención al alumnado, para lograr mejorar constantemente la atención a los estudiantes (Figura 14):



Documentos brindados por la universidad:

- Guía de Procedimientos Administrativos, en la cual se puede encontrar toda la información referente a los trámites administrativos que posee la universidad y como gestionarlos. Este documento virtual permitía al estudiante tener información clara y precisa de que trámite realizar para obtener la documentación que necesitaba en ese momento (Figura 15):

Procedimiento Administrativo	Requisitos	Precio	Módulo Administrativo (P)	Autoridad Competente Para Brindar
Acta de Apertura de Estudios Preuniversitarios	1. Formulario de inscripción <a href="#">(descargar formulario)</a> 2. Pago del costo de apertura de Preuniversitarios	12 000.00	10 (Módulo de Matrícula y Plan)	Rector
Inscripción de Matrícula	1. Pago del costo de matrícula <a href="#">(descargar formulario)</a>	12 000.00	10 (Módulo de Matrícula y Plan)	Rector / Decano de Facultad / Decano de Escuela
Admisión Continua	1. Pago del Admisión Continua <a href="#">(descargar formulario)</a> 2. Matrícula y cota de matrícula	12 000.00	10 (Módulo de Matrícula y Plan)	Rector / Decano de Facultad / Decano de Escuela
Admisión de Extranjeros	1. Formulario de Admisión <a href="#">(descargar formulario)</a> 2. Acta de Inscripción 3. Pago del Admisión	12 000.00	10 (Módulo de Matrícula y Plan)	Rector
Cota de Matrícula	1. Formulario de Matrícula <a href="#">(descargar formulario)</a>	12 000.00	10 (Módulo de Matrícula y Plan)	Rector / Decano de Facultad / Decano de Escuela
Inscripción de Extranjeros	1. Pago del costo de inscripción <a href="#">(descargar formulario)</a> 2. Acta de Inscripción (Rector y cota de matrícula)	12 000.00 Plan por 1000	10 (Módulo de Matrícula y Plan)	Rector / Decano de Facultad / Decano de Escuela
Expediente de Grado	1. Pago del costo de expediente <a href="#">(descargar formulario)</a> 2. Acta de Expediente <a href="#">(descargar formulario)</a>	12 000.00	10 (Módulo de Matrícula y Plan)	Rector / Decano de Facultad / Decano de Escuela

- Reglamento general, en el cual están detalladas todas las normas establecidas por la institución. Este documento era uno de los más importantes dentro de la gestión, ya que tanto estudiantes como trabajadores debían tener pleno conocimiento de el para evitar problemas posteriores con la universidad (Figura 16):

REGLAMENTO GENERAL 2021

## REGLAMENTO GENERAL

### TÍTULO I GENERALIDADES

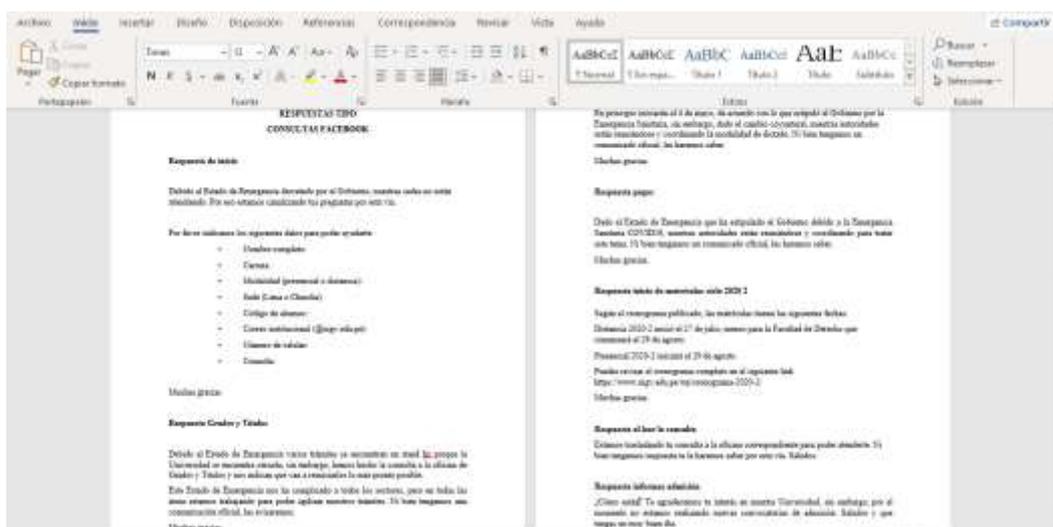
**ARTICULO 1º. - Base Legal.**

Constituyen la base normativa del Reglamento General de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - UIGV en liquidación en marcha, los siguientes dispositivos:

- + Ley Universitaria N° 30220.
- + Estatuto de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Asociación Civil.
- + Ley N° 27809. Ley General del Sistema Concursal.
- + Resolución del Consejo Directivo N° 006-2017-SUNEDU/CD, que aprobó el Reglamento de Supervisión de la SUNEDU.
- + Convenio de liquidación en marcha de la UIGV en liquidación.
- + Ley General de Sociedades.
- + Resolución del Consejo Directivo de la SUNEDU N° 130-2019-SUNEDU/CD del 07/10/19, mediante la cual se denegó el financiamiento a la UIGV.
- + Resolución del Consejo Directivo de la SUNEDU N° 167-2019-SUNEDU/CD del 13/12/19, mediante la cual se declaró infundado el Recurso de

Documento de Word con mensajes preestablecidos:

- Documento elaborado con el fin de agilizar la atención de las consultas de los estudiantes, en la cual estaban ya definidas las respuestas para las preguntas con mayor demanda hechas por los alumnos. Este documento contenía información precisa que permitía a los estudiantes tener una mejor orientación sobre sus dudas académicas y administrativas (Figura 17):



Cronograma de actividades laborales:

- Cronograma realizado para optimizar el tiempo de las actividades laborales durante la jornada laboral diaria. El correcto desempeño de los tiempos establecidos en este cronograma, permitía una mejor gestión de la atención a los estudiantes (Figura 18):

Jornada laboral Lunes (L) – Sábado (S)	
Actividades	Horario
Recepción y atención de consultas en Facebook	L-S 8:00 a.m. – 1:30 p.m.
Revisión de Correo Institucional para envío de consultas y respuestas	L-S 1:30 p.m. – 3:00 p.m.
Llenado del cuadro de seguimiento de casos	L-S 8:30 a.m. – 3:00 p.m.
Elaboración del reporte semanal	S 3:00 p.m. – 4:00 p.m.
Envío del reporte semanal al superior a cargo	L 8:00 a.m. – 8:05 p.m.

## CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

### 4.1 CONCLUSIONES

Teniendo como referencia los puntos explicados anteriormente sobre la actividad laboral desempeñada, se obtienen las siguientes conclusiones:

- Las herramientas brindadas por la universidad, tanto digitales como físicas, fueron de gran ayuda para poder desarrollar la actividad laboral encomendada de la mejor manera posible.
- Las capacitaciones y reuniones virtuales tuvieron un papel muy importante ya que contribuyeron en gran parte a la mejora continua de la atención al alumnado mediante la red social Facebook.
- La organización y distribución eficiente del tiempo de trabajo fue beneficioso para lograr utilizar correctamente las herramientas brindadas y al mismo tiempo acelerar el proceso de atención al alumnado.
- El apoyo de las otras áreas administrativas de la universidad, a pesar de algunas limitaciones que presentaron, fue de gran ayuda para la complementación en la atención de los estudiantes.
- La Imagen Institucional de la universidad mejoro en gran medida, ya que, los estudiantes pasaron de no obtener respuestas sobre sus consultas con el inicio de la pandemia, a conseguir soluciones sobre sus casos mediante la atención que se les brindaba a través de Facebook.
- Como se mostró al final del punto 3.1, la atención del alumnado a través de la red social Facebook obtuvo buenos resultados, ya que, de un total de 2673 estudiantes, se logró atender con éxito a 2251 alumnos, tanto en consultas académicas como administrativas, lo cual representa el 84% del total mencionado.

## 4.2 RECOMENDACIONES

Teniendo como referencia la experiencia adquirida y vivida durante el tiempo laboral como Asistente de Comunicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se brindan las siguientes recomendaciones:

- La institución debe brindar mayor apoyo en cuanto a dispositivos especializados en conexión a internet, para el trabajo remoto de atención al alumnado, ya que, debido a las constantes fallas de la señal de red en los domicilios, la labor de atención al estudiante se ve interrumpida y perjudicada en constantes oportunidades.
- La elaboración de un presupuesto extra en base a los ingresos de la universidad para contratar personal adicional que apoye en la atención al alumnado mediante la red social Facebook, ya que, como se puede observar en el presente trabajo, la cantidad de estudiantes que realizan consultas mediante la plataforma mencionada es numerosa, debido a ello, el personal no se da abasto para cubrir las demandas de estos en su totalidad.
- Asimismo, se debe implementar un aumento de personal en las otras áreas administrativas de la universidad, ya que, como se pudo observar en el presente trabajo, una de las razones por las cuales no se logró solucionar por completo las consultas de los estudiantes fue debido a la demora en la solución de los trámites administrativos pendientes de los estudiantes y complementos de información académica por parte de las áreas responsables de ello, las cuales no se daban abasto con el personal que tenían para resolverlos.
- Optimizar la plataforma de Sistema de Gestión Académica para que funcione de manera constante sin caídas, debido a que esa plataforma es indispensable para obtener la información general del estudiante y poder resolver sus consultas de manera más eficiente y rápida.

### 4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Rojas, F & Sánchez, R (2017). Facebook para la empresa en #4Pasos. México: Ediciones Felou, SA de CV. Recuperado el 4 de enero del 2022, de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=VqzrDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=facebook+empresa&ots=dJ-45F8RDb&sig=FEapMDhmM-kRD5Owc97VZhqi5ZE#v=onepage&q=facebook%20empresa&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=VqzrDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=facebook+empresa&ots=dJ-45F8RDb&sig=FEapMDhmM-kRD5Owc97VZhqi5ZE#v=onepage&q=facebook%20empresa&f=false)

Navarrete, G., Morán, C., Guamán, M., Arteaga, M. y Torres, J (2019). El E-learning como herramienta para la educación continua: una propuesta a la formación profesional en el Ecuador. Ecuador: Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información. Recuperado el 6 de enero del 2022, de: [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2020B1\\_COM270\\_01\\_139318.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2020B1_COM270_01_139318.pdf)

Pereira, C (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado el 10 de enero del 2022, de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM\\_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P4&dq=reportes+en+las+empresas&ots=BLVpGBFvoX&sig=NSM8JBDN4I3Hr\\_06ZR8GOgTMe30#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P4&dq=reportes+en+las+empresas&ots=BLVpGBFvoX&sig=NSM8JBDN4I3Hr_06ZR8GOgTMe30#v=onepage&q&f=false)

Meza, J (2018). Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa. Volumen 1: identidad vs. imagen. México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey. Recuperado el 11 de enero del 2022, de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=UjplDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=imagen+organizacional&ots=H5eVTNBOZ6&sig=Ce\\_u71U301X0wLqb0YDLdNz-7f0#v=onepage&q=imagen%20organizacional&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=UjplDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=imagen+organizacional&ots=H5eVTNBOZ6&sig=Ce_u71U301X0wLqb0YDLdNz-7f0#v=onepage&q=imagen%20organizacional&f=false)

Latorre, M (2021). El autoaprendizaje. Perú: Universidad Marcelino Champagnat. Recuperado el 14 de enero del 2022, de:

[https://marinolatorre.umch.edu.pe/wp-content/uploads/2021/03/124\\_EL-AUTOAPRENDIZAJE.pdf](https://marinolatorre.umch.edu.pe/wp-content/uploads/2021/03/124_EL-AUTOAPRENDIZAJE.pdf)

Lesmes, A., Barrientos, E. y Cordero, M (2019). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Colombia: AIBI revista de investigación, administración e ingeniería. Recuperado el 15 de enero del 2022, de: <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>