

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

En mi calidad de Director de la Tesis titulada:

“LAS RELACIONES HUMANAS Y EL COMPORTAMIENTO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA CON SUS CLIENTES INTERNOS”, de la señora Andino Valverde Jenny Ruby, estudiante de la especialidad de Secretariado Ejecutivo: considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador del Honorable Consejo Directivo que la Facultad designe.

Ibarra, octubre del 2010



Dr. Galo Pule Andrade

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con mucho amor y cariño a mi Dios, quien ha sabido darme fuerzas, sabiduría, entendimiento y ha estado junto a mí, ayudándome a sobrellevar las dificultades que he atravesado en mi salud, él no me abandonó y me dio una segunda oportunidad para emprender nuevamente en mis propósitos y poder cumplir uno de mis anhelados sueños.

A mi hermano Luis, a quien desde pequeña he visto como fuente de inspiración y siempre confío en mi capacidad y en que llegaría a ser una profesional.

A mi familia, especialmente a mis padres, a mis tías, quienes presenciaron mis tristezas y alegrías; y han estado todo el tiempo pendientes de cómo evolucionaba con mi trabajo, y eso motivo a seguir adelante y creer que con voluntad se puede vencer cualquier inconveniente.

A mi primo Juan Pablo, con quien compartí la niñez y juventud, dedico también este trabajo y lamento que por designios de Dios no pueda estar presente conmigo en estos momentos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi Dios, quien me dio la vida y una familia; quien me sigue ayudando a luchar por mi salud y me dio la oportunidad de salir adelante; a mi esposo Luis Eduardo, mi compañero de la vida, quien ha sido la persona que día a día me ha animado a continuar superándome, quien confía en que puedo llegar muy lejos si me lo propongo y cree que algún día la vida nos sonreirá.

A la Universidad Técnica del Norte por haberme abierto las puertas de sus aulas para aprender y conseguir la superación profesional; pero de manera especial, a las autoridades de la FECYT por su gran ayuda y consideración demostradas a lo largo de mi permanencia en la universidad.

Al Doctor Galo Pule, mi eterna gratitud por su paciencia y por brindarme su apoyo incondicional; y además por ser mi guía para que este trabajo de investigación tenga el éxito deseado.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE GENERAL..... | iv |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| INTRODUCCIÓN | ix |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. Antecedentes | 1 |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 2 |
| 1.3. Formulación del problema | 3 |
| 1.4. Delimitación..... | 3 |
| 1.4.1. Unidades de observación | 3 |
| 1.4.2. Delimitación Espacial | 3 |
| 1.4.3. Delimitación temporal | 4 |
| 1.5. Objetivos | 4 |
| 1.5.1. General..... | 4 |
| 1.5.2. Específicos | 4 |
| 1.6. Justificación..... | 4 |
| CAPÍTULO II..... | 6 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. Fundamentación Teórica..... | 6 |
| 2.1.1. Fundamentación Psicológica..... | 6 |
| 2.1.2. Fundamentación Sociológica | 6 |
| 2.1.3. Fundamentación Epistemológica | 7 |
| 2.1.4. Fundamentación Tecnológica | 7 |
| 2.1.5. Fundamentación Pedagógica..... | 8 |
| 2.1.6. Desarrollo de las variables, dimensiones e indicadores | 8 |
| 2.1.6.1. Relaciones Humanas | 8 |
| 2.1.6.1.1. Importancia..... | 9 |
| 2.1.6.1.2. Factores de las Relaciones Humanas | 9 |
| 2.1.6.2. Secretaria Ejecutiva..... | 15 |
| 2.1.6.2.1. Perfil de la secretaria..... | 15 |
| 2.1.6.2.2. Características de la secretaria | 16 |
| 2.1.6.2.3. Funciones básicas de la secretaria | 17 |
| 2.1.6.2.4. Cualidades humanas de la secretaria | 17 |
| 2.1.6.3. Guía Didáctica | 18 |
| 2.1.6.3.1. Características de la guía..... | 18 |
| 2.1.6.3.2. Proceso para el desarrollo de una guía..... | 19 |
| 2.1.6.4. Procedimientos..... | 20 |
| 2.1.6.4.1. Objetivos de los procedimientos..... | 20 |
| 2.1.6.4.2. Características de los procedimientos..... | 20 |

| | |
|--|----|
| 2.2. Posicionamiento teórico personal | 20 |
| 2.3. Glosario de términos..... | 21 |
| 2.4. Subproblemas..... | 25 |
| CAPÍTULO III..... | 27 |
| 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 27 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 27 |
| 3.2. Métodos..... | 27 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos..... | 28 |
| 3.4. Población..... | 28 |
| CAPÍTULO IV..... | 29 |
| 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 29 |
| 4.1 Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura..... | 29 |
| 4.2 Encuesta dirigida a los clientes internos del Gobierno Provincial de Imbabura | 41 |
| CAPÍTULO V..... | 51 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 51 |
| 5.1 Conclusiones..... | 51 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 52 |
| CAPÍTULO VI..... | 53 |
| 6. PROPUESTA ALTERNATIVA | 53 |
| 6.1. Título de la Propuesta | 53 |
| 6.2. Justificación e importancia | 53 |
| 6.3. Fundamentación..... | 54 |
| 6.4. Objetivos | 55 |
| 6.4.1. General..... | 55 |
| 6.4.2. Específicos | 55 |
| 6.5. Ubicación sectorial y física | 55 |
| 6.6. Desarrollo de la Propuesta..... | 56 |
| MEJORANDO EL COMPORTAMIENTO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS | 57 |
| TIPOS DE ACTITUDES | 58 |
| INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES | 59 |
| ACTITUDES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA | 60 |
| AUTOESTIMA..... | 61 |
| AUTOCONFIANZA..... | 63 |
| AUTODESARROLLO | 66 |
| AUTOMOTIVACIÓN..... | 69 |
| AUTOCONTROL..... | 72 |
| GESTIÓN DE CONFLICTOS | 74 |
| TRATO PERSONAL..... | 77 |
| IMPACTO E INFLUENCIA | 80 |
| FLEXIBILIDAD | 83 |
| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL..... | 86 |
| DECÁLOGO DE LA SECRETARIA..... | 89 |
| 6.7. Impactos..... | 90 |

| | |
|--|-----|
| 6.8. Difusión | 90 |
| 6.9. Bibliografía | 90 |
| Anexos | 94 |
| Árbol de problemas | 94 |
| Matriz de Coherencia | 95 |
| Certificado de realización de encuestas | 96 |
| Certificado de difusión de la propuesta | 97 |
| Encuesta a las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura | 98 |
| Encuesta a los clientes internos del Gobierno Provincial de Imbabura | 100 |

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el “Gobierno Provincial de Imbabura”, en la que participaron las Secretarías Ejecutivas de las dieciséis Direcciones Departamentales y sesenta y ocho clientes internos de esta institución. El propósito de esta investigación fue valorar la importancia de las buenas actitudes dentro de las relaciones interpersonales, para así obtener un clima laboral adecuado. Este trabajo se justificó por cuanto tiene un valor teórico, porque mi objetivo es mejorar el comportamiento de las Secretarías Ejecutivas con los clientes internos, ya que detecte que el ambiente laboral que se vive dentro del Gobierno Provincial de Imbabura, no es el apropiado. La fundamentación teórica empleada fue la descripción de diez actitudes, que a mi criterio son primordiales dentro del desempeño de esta profesión. Se estableció una serie de procedimientos a seguir, indispensables para desarrollar las actitudes presentadas en este trabajo, lo cual es muy importante para que la Secretaria Ejecutiva entienda cuán valiosa es su función dentro de la institución. Esta investigación es descriptiva, la cual consiste en hallar respuesta a preguntas mediante el empleo de procesos científicos. Para obtener mayor información, se aplicó encuestas a toda la población, que consta de Secretarías y clientes internos del Gobierno Provincial de Imbabura. En conclusión, una vez llevado a cabo este proyecto, pude observar que debido al comportamiento que poseen la mayoría de las Secretarías, sus compañeros tienen una mala imagen de ellas, y consideran que tienen la preparación profesional; pero, que no saben convivir dentro de la institución; es decir han deteriorado el verdadero significado de ser Secretaria, porque incluso sus compañeras de otras áreas, no permiten que se las confunda, se molestan de tal modo que al parecer las consideran diferentes. Por esta razón, es necesaria y recomendable la socialización de las actitudes más relevantes que debe sobresalir en una Secretaria Ejecutiva, e implementar los procedimientos que ayudarán a mejorar su comportamiento y así lograr una óptima relación laboral.

ABSTRACT

This research was done in the "Provincial Government of Imbabura, which was attended by the Executive Secretaries of the sixteen departmental and sixty-eight internal customers of this institution. The purpose of this study was to evaluate the importance of positive attitudes in interpersonal relations, so as to obtain a proper working environment. This work is justified because it has a theoretical value, because my goal is to improve the performance of the Executive Secretaries with internal customers, and it detects that the work environment we live in the Imbabura Provincial Government, is not appropriate. The theoretical basis used was the description of ten attitudes, which in my opinion are essential in the performance of this profession. It established a series of procedures to follow, which are essential to develop the attitudes presented in this paper, which is very important that the Executive Secretary understands how valuable its function within the institution is. This research is descriptive, which is to find answers to questions through the use of scientific processes. For more information, was applied to the entire population surveys, consisting of Secretaries and internal customers of the Provincial Government of Imbabura. In conclusion, once completed this project, I observed that due to the behavior that own most of the secretaries, their partners have a bad image of them and believe they have the professional training, but who can not live within the institution that is deteriorated the true meaning of being Secretary, because even their partners in other areas, do not allow them to be confused, they get upset so that apparently they consider different. For this reason, it is necessary and recommended the socialization of the most important attitudes that should excel in an Executive Secretary, and implement procedures that will help improve their behavior and thus achieve an optimal relationship.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es sobre el comportamiento de las Secretarías al relacionarse con sus compañeros de labores; este instrumento de trabajo que va dirigido a la Secretarías Ejecutivas, será de mucha utilidad para obtener una conducta adecuada; porque desarrollará aquellas actitudes dictadas por las buenas Relaciones Humanas y aceptadas por la sociedad.

El cambio del proceder de las personas, comprende un proceso que va más allá de la elaboración de un documento que exponga ciertas actitudes. Es en realidad la adquisición de una cultura que engloba la totalidad de las acciones y actuaciones de las personas. De esta manera mi objetivo principal es, mejorar las actitudes interpersonales de las Secretarías Ejecutivas para tener un ambiente laboral apropiado.

A continuación se presenta una síntesis de cada uno de los capítulos que son parte del presente trabajo investigativo:

En los antecedentes se establece una breve descripción de las Relaciones Humanas en el mundo laboral y la importancia de contar con una Secretaria que tenga un excelente perfil profesional; pero sobre todo, que posea capacidades actitudinales para relacionarse con los demás. El planteamiento del problema se refiere al análisis de las causas y efectos que ayudan a conocer la situación actual del problema. También se presenta la delimitación en la cual se establece a quienes se va a investigar; en este caso, por el número reducido del universo no se sacó el tamaño de la muestra, sino que se aplicó la encuesta a la población objeto de estudio, que representó al personal que labora en el GPI, entre

secretarias y clientes internos. Los objetivos determinados, las actividades que guiaron el desarrollo de la investigación y la justificación que determina los aportes y solución que se va a dar al problema.

En el siguiente capítulo se determina la fundamentación teórica que es la explicación y la base que sustenta el tema que se investigó y la propuesta desarrollada; a la vez, se realiza el estudio del problema y también se emite juicios de valor. Posicionamiento teórico personal y posteriormente se contextualiza a las palabras importantes.

En el capítulo III se representa la metodología que se utilizó, el tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos; ya que estos nos permiten recolectar información para cumplir los objetivos planteados.

En el capítulo IV se analiza e interpreta los resultados de las encuestas y cuestionarios aplicados, para conocer más a fondo la situación del problema; ya que, este capítulo determina los problemas que tienen las secretarias ejecutivas en general el momento de relacionarse con los demás.

En el siguiente capítulo se establece conclusiones y recomendaciones, en las cuales son basados los objetivos específicos y posibles soluciones de los problemas encontrados para las secretarias, clientes internos y una alternativa en la utilización de la propuesta.

En el último capítulo se refiere al proceso de la propuesta alternativa planteada para solucionar el problema; en este caso, "MEJORANDO EL COMPORTAMIENTO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS" misma que será una Guía de Procedimientos que ayudarán a desarrollar actitudes positivas; para que la convivencia laboral se torne más agradable.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Aristóteles definió al hombre como un animal político, es decir, relacionado con sus semejantes, actuando en sociedad. El hombre es por naturaleza un ser sociable que actúa asociado con otros, mediante vínculos de muy diversa naturalidad y modalidad.

La importancia de las Relaciones Humanas en el mundo moderno es evidente y se han incorporado a la constitución y a la legislación de los principales países como base de una política de los derechos sociales o de los principios esenciales de la dignidad humana.

En un ambiente de negocios dinámico y global, las organizaciones interactúan con nuevas herramientas tecnológicas de diversas nacionalidades en tiempo real; así, los ejecutivos han debido adaptarse al nuevo entorno y desde luego, también lo debe hacer su secretaria; sin embargo, es necesario valorar no sólo su formación profesional; sino también sus condiciones actitudinales y sus relaciones interpersonales.

No obstante, son muchas las empresas o instituciones que han descuidado cuál debe ser el nuevo rol de la secretaria ejecutiva moderna y muchas de ellas se preguntan ¿Qué debemos hacer al respecto?; simplemente, se debe seleccionar una secretaria con un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de relaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello que permita facilitar la labor de

su jefe y además que le colabore en administrar adecuadamente su tiempo, organizando sus actividades prioritarias.

Las Secretarías Ejecutivas modernas deberán tener la facilidad de desarrollar funciones conciliadoras y de armonización, ser mediadoras entre sus jefes, compañeros y cliente externo.

1.2. Planteamiento del problema

Debido a que los clientes internos del Gobierno Provincial de Imbabura, no están ciento por ciento seguros de contar con una secretaria ejecutiva que les ayude a desempeñar eficazmente sus funciones; señalando un ejemplo, en el caso de los directores departamentales, algunos no tienen la seguridad de que sus secretarías puedan manejar o solucionar inconvenientes que se presentan en su ausencia.

El insuficiente seguimiento y evaluación a las secretarías por parte de los directores departamentales, a menudo ocasiona el retraso y baja calidad en sus labores diarias.

Por otra parte, el no tener capacitación constante enfocada a las relaciones interpersonales o relaciones humanas, ocasiona un estancamiento y conformismo; por no querer cambiar a pesar de existir críticas de comportamiento actitudinal. Además de presentarse conflictos laborales que perjudican el trabajo diario.

Todos los seres humanos sin excepción atravesamos por múltiples problemas personales, por el mismo hecho de que vivimos en un mundo lleno de conflictos e inconformidades; pero, lamentablemente, llevar este tipo de problemas al trabajo conlleva a la desconcentración el momento

de realizar nuestras labores diarias y más aún afecta a las secretarías por el hecho de ser mujeres, seres sensibles y vulnerables.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el comportamiento que tienen las Secretarías Ejecutivas que laboran en el Gobierno Provincial de Imbabura, con sus clientes internos?

1.4. Delimitación

1.4.1. Unidades de observación

| GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA ESTRATOS | SECRETARIAS | CLIENTES INTERNOS |
|--|--------------------|------------------------------|
| Secretaría General | 3 | |
| Dirección de Gestión de Relaciones Públicas | 1 | 3 |
| Dirección de Gestión de Planificación | 1 | 2 |
| Dirección de Gestión Jurídica | 1 | 2 |
| Dirección de Gestión Financiera | 2 | 4 |
| Dirección de Gestión Social | 1 | 3 |
| Dirección de Gestión Administrativa y RR.HH. | 1 | 8 |
| Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información | 1 | 3 |
| Dirección de Gestión de Turismo | 1 | 3 |
| Dir. Gestión Ambiental y Fomento a la producción | 1 | 10 |
| Dirección de Gestión de Vialidad | 1 | 14 |
| Dirección de Gestión Interinstitucional | 1 | 10 |
| Dirección de Fiscalización | 1 | 6 |
| FUENTE: Dir. Gestión Administrativa y RR.HH. ELABORADO POR: Investigadora | 16 | 68 |

1.4.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en todas las instalaciones del Gobierno Provincial de Imbabura, ubicado en las calles Bolívar y Oviedo en la ciudad de Ibarra.

1.4.3. Delimitación temporal

Esta investigación se realizó en el período de marzo a julio del 2010.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Identificar el comportamiento que tienen las Secretarías Ejecutivas que laboran en el Gobierno Provincial de Imbabura con los clientes internos.

1.5.2. Específicos

- Averiguar sí el nivel de preparación de las Secretarías es acorde al cargo que desempeñan.
- Especificar cuáles son las actitudes interpersonales que más se detectan en las Secretarías Ejecutivas de la institución.
- Identificar la imagen que los clientes internos tienen de la Secretarías Ejecutivas, derivado de su comportamiento.
- Elaborar una guía de procedimientos para desarrollar actitudes positivas y socializarla en el Gobierno Provincial de Imbabura.

1.6. Justificación

Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer el nivel de preparación de las Secretarías Ejecutivas que laboran en el Gobierno Provincial de Imbabura; y, evaluar el comportamiento de ellas en sus lugares de trabajo.

El contacto permanente que la Secretaria Ejecutiva debe tener con los clientes internos y externos, la obliga a tener la personalidad de una persona equilibrada, coherente, madura, que comprenda lo que significa la empatía y la utilice siempre. Está obliga a tener un alto grado de

preparación profesional y actitudinal, que le permitirán estar siempre un paso adelante y anticiparse a los acontecimientos; en definitiva, el mundo cambia velozmente y con él, las habilidades y cualidades que debe poseer la secretaria.

Así, la posesión de estas capacidades le permitirá tomar decisiones y manejar las relaciones interpersonales con criterio; porque, los jefes necesitan secretarias que tomen decisiones por ellos y ellas necesitan tomar conciencia del nuevo rol que ocupan en la actualidad.

Un comportamiento adecuado y buenas actitudes van de la mano con los conocimientos y habilidades; al faltar una de estas, hablaríamos de una persona no apta para ocupar el cargo de Secretaria Ejecutiva. La importancia de que las Secretarias Ejecutivas posean actitudes positivas junto con su formación profesional, radica en que estas beneficiarán indiscutiblemente en la imagen institucional del Gobierno Provincial de Imbabura; así como, de cualquier empresa que contrate o tenga a su servicio personal con este tipo de capacidades y cualidades.

En una entidad pública o privada, el departamento encargado de selección de personal debe definir bien el cargo de secretaria ejecutiva, con competencias de acuerdo a las necesidades actuales, y además que posean la debida preparación académica.

Por tal motivo, fue imperiosa la necesidad de diagnosticar el comportamiento de las Secretarias Ejecutivas; quienes a pesar de tener una formación profesional, deben entender que esto no basta para ser la "Secretaria Ideal"; razón por la cual, se elaborará una guía de Procedimientos para desarrollar Actitudes Positivas, que servirá para mejorar su comportamiento, basada en las Relaciones Humanas que debe practicar la persona que desempeña esta hermosa profesión.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Fundamentación Psicológica

Según Mauro Rodríguez, en la publicación de la página web: www.es.shvoong.com/books, titulada “Reseña de la Psicología de las Relaciones Humanas”, dice que “al comunicarnos estamos transmitiendo nuestro psique a los demás, mismos que a la vez también transmiten al suyo; lo cual, crea un proceso que involucra a todo el ser; y es este más un desarrollo que una gama de elementos constitutivos; es entonces una sucesión de acciones y reacciones a nuestro entorno, con una fijación parcial de lo vivido y una visión ilimitada de posibilidades. En todo momento estamos enviando y recibiendo mensajes, y estos pueden ser desarrollados inconscientemente o bien, hechos de una manera totalmente deliberada.

2.1.2. Fundamentación Sociológica

Thalía Domínguez y Adalberto Espinosa, en el libro “Relaciones Humanas. Un Enfoque Secretarial”; nos señalan que los seres humanos “aceptamos la convivencia con otras personas, nos debemos a los demás, tenemos una función social en la vida: la de servir al bienestar común y por ende al personal a través del trabajo cotidiano. Reconocemos la dignidad humana de los demás, de ahí que podemos establecer la aceptación del otro, tal como es. Respetemos para ser respetados; y en lugar de marcar a los demás con discriminaciones sociales, pretendemos encontrar afinidad”. (57)

2.1.3. Fundamentación Epistemológica

En la publicación de la página web: www.aprendeonline.udea.edu.co dice que “invitar a leer al respecto de los indicadores del conocimiento es una presunción y a la vez un reto de intentar medir el conocimiento para que las personas puedan tener parámetros a la hora de rendir sus cuentas y no tener el pretexto de que no saben cómo responsabilizarse frente a su actuar diario y bajo su responsabilidad, única e independiente de sus deseos y aspiraciones de alcanzar el AUTOCONOCIMIENTO”.

Al respecto, en la www.rincondelvago.com/teoria-de-las-relaciones-humanas, nos señala que “el individuo requiere sentirse íntegro, identificado consigo mismo, saber quién es, realizar cosas que le gusten, que le satisfagan y sentirse útil para los grupos en que participa, para las instituciones donde labora, además necesita conocimiento, aceptación, confianza y realización.”

2.1.4. Fundamentación Tecnológica

Jorge Daniel Vásquez, en su publicación titulada “Relaciones Humanas y afectividad en la modernidad tecnológica” de la página web: www.pensamientojoven.wordpress.com/2009/07/17/; dice que “en el momento en que la modernidad tecnológica experimenta en búsqueda de máquinas que pueden tener afectos a ejemplo de los seres humanos, cada vez más los afectos entre los seres humanos desarrollan un carácter obsoleto”.

También, encontramos en la página web: www.cibersociedad.net/congress2006, que “la tecnología también incrementa el nivel emocional de muchas relaciones, debido a la falta de reglamentos.

2.1.5. Fundamentación Pedagógica

En la publicación de Esther “Profesorado en Prácticas”, en la página web: www.tiemposmodernos.eu/profesorado-practicas-proyecto-fundamentacion-pedagogica/ ; acerca de la fundamentación pedagógica nos señala que sirve para: “facilitar la construcción de aprendizajes significativos, diseñando actividades de enseñanza-aprendizaje que permitan el establecimiento de relaciones sustantivas entre los conocimientos y experiencias previas y nuevos aprendizajes; el proceso de enseñanza ha de estar presidido por la necesidad de garantizar la funcionalidad de los aprendizajes; los contenidos deben presentarse con una estructura clara de sus relaciones; recoger la preocupación por reforzar los aspectos prácticos a los que tradicionalmente se ha reservado un espacio muy reducido en el currículo; es sumamente importante crear un clima de aceptación mutua y cooperación que favorezca las relaciones entre iguales, la coordinación de intereses y la superación de cualquier tipo de discriminación”.

2.1.6. Desarrollo de las variables, dimensiones e indicadores

2.1.6.1. Relaciones Humanas

Para Alejandro Martínez (2001) en su libro *Relaciones Humanas-Bachillerato* dice: “Relaciones Humanas es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana” (10). Las Relaciones Humanas son el conjunto de contactos sociales, ya sea en el ambiente familiar, en el trabajo y en la sociedad en general, así como todos los demás contactos que el hombre adquiere como miembro de la sociedad (38).

Para la autora, las Relaciones Humanas es todo lo concerniente a la comunicación y contacto con seres de nuestra misma especie, es la manera en la que convivimos y desenvolvemos diariamente, ya sea en nuestros hogares, en las instituciones donde estudiamos o trabajamos; es manejar correctamente nuestras reacciones ante cualquier situación que se presente en nuestro diario vivir.

2.1.6.1.1. Importancia

Según Alejandro Martínez E. (2001) “Las Relaciones Humanas tienen mucho que ver en el éxito de las numerosas situaciones que se buscan emprender en la vida individual y social”; además, por la necesidad que tenemos de estar constantemente en contacto unos con otros, es necesario que tomemos en cuenta lo importante que son las Relaciones Humanas, puesto que si practicamos la amistad, la solidaridad, el verdadero compañerismo y trabajo en equipo; lograremos que las discusiones, mal entendidos, egoísmos y otras malas costumbres disminuyan o que mejor desaparezcan.

2.1.6.1.2. Factores de las Relaciones Humanas

El Dr. Alejandro Martínez Estrada (2001), en su obra destaca los factores que intervienen en las Relaciones Humanas, que son los siguientes:

- ❖ **Individuo.-** Son todas las personas de cualquier edad y sexo que conforman la sociedad. “La manera como un individuo responde al medio en el que se desenvuelve depende de muchos factores, entre los que podemos mencionar: la organización, las normas y las reacciones que el individuo espera de los demás.

- ❖ **Medio Social.-** Se refiere a grupos u organizaciones a los cuales pertenecemos. Nacemos en organizaciones (familias), somos educados por organizaciones (escuelas) y pasamos gran parte de nuestra vida trabajando para organizaciones (empresas), la mayoría de personas pasan sus ocho horas de ocio paseando, jugando o rezando en organizaciones (clubes, iglesias, etc.) Es decir que las organizaciones constituyen un tipo de sistema con características definidas en las cuales el individuo mantiene una inevitable relación con ese medio social (22).
- ❖ **La Personalidad.-** “Es el reflejo del “Yo” interno; en otras palabras es la persona total, es la expresión de lo que uno es y hace”. La personalidad se pone en evidencia de acuerdo a la actuación del ser humano. La formación de la personalidad implica el entrelazamiento de tres elementos: cuerpo, espacio y tiempo.
 - **Cuerpo.-** El proceso de independencia y de autonomía cada vez sigue precisándose, logra luego percibir la posibilidad de adaptarse de modo satisfactorio al mundo. Se empeña en la búsqueda de la personalidad adulta.
 - **Espacio.-** Es el lugar en donde el cuerpo vive, donde se expresan los gestos, donde están situados los objetos.
 - **Tiempo.-** Por ser más abstracto aparece aún más tarde en el desarrollo de la personalidad poco a poco, se va adquiriendo un conocimiento suficientemente preciso del orden cronológico (30-31).

A) El Carácter

Para Alejandro Martínez, en su obra *Relaciones Humanas-Bachillerato el carácter* “Es el conjunto de particularidades de la personalidad que expresan la actitud del individuo hacia la realidad, es decir es el signo, síntoma o particularidad. El carácter está,

estrechamente, ligado a otras facetas de la personalidad y, en primer lugar, a las capacidades y temperamento del individuo. El carácter se elabora en el transcurso de la vida, depende del camino que ha seguido el sujeto, refleja las condiciones personales y la manera de vivir” (33).

B) El Temperamento

El Dr. Alejandro Martínez (2001) define al temperamento como “El resultado del instinto modificado por la acción de lo fisiológico” (36).

Las escalas del temperamento humano

Según el trabajo de monografía de Adriana Delisdish y José Luís Lombardo de Paraguay (2001) las Escalas del Temperamento Humano son:

* **Normal.-** Primordialmente es un mecánico de control que proporciona el equilibrio racional y el temperamental. Se refiere a las tendencias conservadoras y a la tolerancia y conformidad, con una conducta social aceptable, una persona bien adaptada y constituida.

* **Histeroide.-** El individuo histeroide posee defectos de carácter, como motivación éticamente inferior, que se manifiesta en robar, mentir, trampear y otros actos igualmente antisociales.

* **Maníaco.-** Se caracteriza por una fuerte reacción emocional, por la fluctuación en sus actividades y por las interferencias en su atención voluntaria, por cierto grado de exaltación, prisas en hacer las cosas y tendencia a la distracción, justamente con manifestaciones de exaltación como chistes, bromas, arrebatos de entusiasmo, impaciencias, etc.

* **Depresivo.-** Se manifiesta en forma de tristeza, actividad disminuida, caracterizadas por el estilo de preocupación, timidez y sentimiento de hallarse a disgusto.

* **Autístico.-** Se caracteriza por una imaginación exaltada, que lleva al sujeto a una tendencia a hacer lo impráctico y la fantasía, con respecto a lo cual el individuo se muestra susceptible.

* **Paranoide.-** Se caracteriza por su obstinación por las ideas fijas, por su tendencia a la sospecha y por el desprecio de la opinión de los demás. Conduciéndose en conformidad con esas características.

* **Epileptoide.-** Su característica es el ansia de perfección, que se lleva a cabo en realizaciones meticulosas, hasta conseguir su cumplimiento.

C) La inteligencia

De acuerdo a las definiciones publicadas en Encarta 2007, la inteligencia “es la capacidad de aprender o comprender. Suele ser sinónimo de intelecto (entendimiento), pero se diferencia de éste por hacer hincapié en las habilidades y aptitudes para manejar situaciones concretas y por beneficiarse de la experiencia sensorial”.

“En psicología, la inteligencia se define como la capacidad de adquirir conocimiento o entendimiento y utilizarlo en situaciones novedosas. En condiciones experimentales se mide en términos cuantitativos el éxito de las personas al superar una situación específica”.

D) La Comunicación

Alejandro Martínez Estrada (2001) define a la comunicación como “El acto mediante el cual un individuo establece con otro y otros un

contacto que permite transmitir una información.” Además nos explica uno por uno los factores que intervienen en la comunicación y estos son:

« **Transmisor o emisor.-** Es la persona que emite el mensaje, es el punto de origen de la comunicación.

« **Mensaje.-** Es la información o conjunto de informaciones que se transmiten. La clave de la comunicación es el mensaje, idea, pensamiento, sentimiento que se quiere transmitir al RECEPTOR.

« **Receptor.-** Es el que recibe el mensaje, lo decodifica, puede ser una persona, un grupo de personas, un animal y hasta una máquina.

« **Canal de la comunicación.-** Es la vía por la que circulan los mensajes, éstos se dividen en:

- SONOROS: (Lengua oral, sonido, música, ruidos, etc.)

- VISUALES: (Lenguaje escrito, dibujos, gráficos, planos).

« **Acuse de recibo.-** Es la parte más importante del ciclo de comunicación, y es una palabra, gesto u oración que le haga saber al emisor que su mensaje fue recibido (44 a 47).

Comunicación Interpersonal

En www.rincondelvago.com/comunicación-interpersonal, definen a la comunicación interpersonal, como la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante la forma perceptible por los sentidos, a un sujeto receptor, con el objeto de que este tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia, de esa manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente.

< Actitudes en la Comunicación Interpersonal

Ángel Sáenz publica en la www.perso.wanadoo.es, las actitudes positivas y defectos que existen en la comunicación interpersonal:

| ACTITUDES POR PARTE DEL QUE HABLA | |
|--|--|
| ACTITUDES POSITIVAS (Favorecen la comunicación) | DEFECTOS (Conflictos en la comunicación) |
| * Expresa su opinión de forma clara y coherente, después de pensar lo que realmente quiere transmitir. | * No ha pensado lo que quiere decir, no organiza sus pensamientos, improvisa sobre la marcha y el desorden. |
| * Aprecia la capacidad de comprensión de los demás y se adapta a ella, situándose a su nivel de comprensión. | * Se expresa sin tener en cuenta que los demás lo entienden o no. |
| * Expresa sus opiniones buscando solución de grupo. | * Se muestra egocéntrico. Se fija sólo en sus propias ideas y propuestas. |
| * Defiende con interés sus puntos de vista, sin tratar de imponerlos. | * Presenta su opinión de una manera agresiva al grupo. |
| * Consciente de sus prejuicios y de los puntos que puede sentirse herida la susceptibilidad de los demás. | * Tiene prejuicios respecto de los demás. Al hablar hiera la sensibilidad de los demás consciente o inconscientemente. |

| ACTITUDES POR PARTE DEL QUE ESCUCHA | |
|---|--|
| ACTITUDES POSITIVAS (Favorecen la comunicación) | DEFECTOS (Conflicto en la comunicación) |
| * Permanece constantemente en una actitud de interés, atención y actividad. | * No muestra atención, se distrae con facilidad, demuestra aburrimiento. |
| * Busca ante todo comprender al otro sus puntos de vista, sus razones. | * Se preocupa de buscar los fallos del razonamiento de los demás. |
| * Adopta ante el otro una actitud de empatía y aceptación cordial. | * Oye al otro preparando la respuesta y polemiza. |
| * Le parece normal que los demás piensen de modo distinto que él. | * Rechaza toda opinión a sus puntos de vista, no soporta que piensen distinto. |
| * Acepta las ideas y soluciones que los demás proponen. | * Se resiste a aceptar que los demás tengan razón. |

2.1.6.2. Secretaria Ejecutiva

Los editores de Océano Grupo Editorial S.A. en la Enciclopedia de la Secretaria, volumen 1, definen a la Secretaria como “la persona que contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico”. Su misión es brindar al jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, facilitar su trabajo con la debida eficacia; además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en las diferentes áreas de la empresa.

Para la autora, la Secretaria es un pilar fundamental dentro de una empresa, ya que ella conoce todas las actividades que realizan cada departamento y sus respectivos trabajadores; además de ser un nexo importante entre los directivos, clientes internos y clientes externos.

2.1.6.2.1. Perfil de la secretaria

De acuerdo a la publicación en la página web: www.scribd.com una Secretaria Ejecutiva “debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

- Excelente redacción y ortografía
- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Persona proactiva y organizada
- Brindar apoyo a todos los departamentos
- Desempeñarse eficientemente en cualquier área administrativa
- Conocimientos en el área de logística, créditos, cobranzas y atención al cliente
- Aptitudes para la organización
- Buenas relaciones interpersonales

- Dinámica y entusiasta
- Habilidades para el planeamiento, innovación, liderazgo y toma de decisiones
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

2.1.6.2.2. Características de la secretaria

Una Secretaria de Gerencia debe tener las siguientes características:

- Comunicación constante con los asesores de los distintos bancos para el seguimiento de cartas, pagarés, líneas de crédito, sobregiros.
- Responsable de receptor, registrar y distribuir la correspondencia de la gerencia.
- Emisión de la correspondencia bajo numeración correlativa y codificada, de acuerdo al departamento que le ordene, y su remisión inmediata.
- Mantencimientos de contratos suscritos por la empresa con terceros.
- Atención diaria de las agendas de la Gerencia.
- Atención a las entrevistas personales.
- Recepción de mensajes telefónicos de Gerencia.
- Control de Caja Chica de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de la empresa.
- Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos, sobre las facturas generadas y facturas anuladas, clasificándolas ordenadamente por tipo de transacción y número correlativo.

- Elaborar y presentar periódicamente y a solicitud de las instancias superiores, los reportes adecuados sobre las facturas generadas y en qué estado se encuentran.
- Elaboración de documentos para licitaciones.

2.1.6.2.3. Funciones básicas de la secretaria

En la Enciclopedia de la Secretaria Ejecutiva, volumen 1 de Océano Grupo Editorial S.A. “las funciones que ha pasado a desempeñar la secretaria son, básicamente, la de representación de su jefe o la empresa, ayudar a organizar y facilitar el trabajo de éste y coordinar las comunicaciones que se producen en la empresa, ya sean de orden interno o externo” (8); entre las ocupaciones administrativas que la secretaria desempeña están:

- ✓ La redacción y gestión de la correspondencia.
- ✓ Custodiar los documentos de la oficina.
- ✓ Llevar con agilidad y exactitud la clasificación, el registro y los archivos.
- ✓ La secretaria debe preparar las llamadas de su jefe a la hora precisa y actualizar su agenda puntualmente, ordenando de forma metódica las tareas que haya que realizar a lo largo del día.
- ✓ Preparar y organizar juntas, reuniones, seminarios y convenciones.
- ✓ Planificar viajes, lo cual conlleva la organización de transportes, la solicitud de boletos, las reservas hoteleras, ocuparse de los visados, etc. (9).

2.1.6.2.4. Cualidades humanas de la secretaria

Junto a sus habilidades profesionales técnicas, son las cualidades humanas las que harán de la Secretaria una buena profesional. Estas

pueden ser innatas o haber sido adquiridas a través de la educación, el estudio y la práctica, con el oportuno adiestramiento y constancia. Entre las cualidades que hay que destacar se hallan:

- ✓ Discreción
- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Iniciativa y capacidad de trabajo
- ✓ Puntualidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Paciencia
- ✓ Interés y responsabilidad
- ✓ Diplomacia
- ✓ Tenacidad
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Previsión
- ✓ Pulcritud
- ✓ Seguridad
- ✓ Estabilidad emocional y equilibrio interno
- ✓ Inteligencia
- ✓ Espíritu de colaboración
- ✓ Sinceridad (13 a 15).

2.1.6.3. Guía Didáctica

De acuerdo a la publicación en la página web: www.eduvirtual.mx/archivos/guia-didactica.doc; “la guía es el instrumento digital o impreso con orientación técnica para el usuario, que incluye toda la información necesaria para el correcto uso y manejo de elementos o actividades”. (3)

2.1.6.3.1. Características de la guía

- Ofrece información acerca del contenido y su relación con el programa de estudio para el cual fue elaborada.

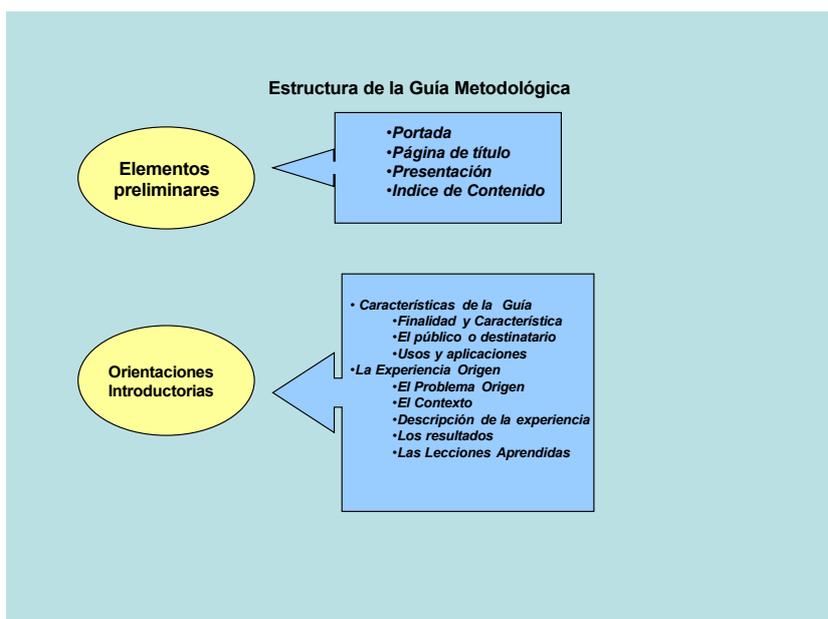
- Presenta instrucciones acerca de cómo construir y desarrollar el conocimiento (saber), las habilidades (saber hacer), las actitudes y valores (saber ser) y aptitudes (saber convivir).(3)

2.1.6.3.2. Proceso para el desarrollo de una guía

Cuadro 1.



Cuadro 2.



Cuadros 1-2 tomado de la página web: www.cenet.gob.hn/document/Lasguiasmetodológicas.ppt

2.1.6.4. Procedimientos

Según la publicación del Ing. MBA Julio Careto en la página web: www.uproanalisidesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html, los procedimientos “son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse”. Según Melinkoff, R (1990), “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”. (28)

2.1.6.4.1. Objetivos de los procedimientos

Gómez F. (1993) señala que: “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”. (61)

2.1.6.4.2. Características de los procedimientos

Mellinkoff, (op.cit) describe las siguientes características de procedimientos:

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

2.2. Posicionamiento teórico personal

Un buen comportamiento y excelentes Relaciones Humanas dentro de una institución, son el elemento principal para cumplir las metas propuestas por la misma; ya que estas influyen sobremanera en el desarrollo y desempeño de las actividades laborales. Por lo tanto considero que las buenas Relaciones Humanas son un dominante necesario en el éxito empresarial y profesional.

Como dicen Adriana Delisdish y José Luís Lombardo de Uruguay 2007, en su monografía *Influencia de las Relaciones Humanas en la empresa*, “Las Relaciones Humanas son una fuente de energía sí se la sabe manejar y el mayor causante de fracasos si están mal administradas”.

La investigadora sostiene que las buenas actitudes en una Secretaria Ejecutiva, son un elemento importante para conseguir un buen clima laboral y por consiguiente una buena imagen institucional que todas las empresas desean tener. Por lo que considera que quienes desempeñan este cargo deberían conocer las capacidades, cualidades y actitudes basadas en las Relaciones Humanas para implementarlas dentro de su formación profesional.

Debido a que la Secretaria Ejecutiva debe relacionarse con los clientes internos y externos de una empresa; esta investigación se apega a la teoría de Ángel Sáenz, quién nos demuestra las actitudes positivas y los defectos que existen en la comunicación interpersonal, tanto del que habla como del que escucha; concretando el hecho de que una actitud positiva favorece la comunicación, al contrario de los defectos que lo único que consiguen es conflictos al relacionarse.

2.3. Glosario de términos

ABSOLUTISTA.- El absolutismo es una forma de gobierno en la cual el poder del dirigente no está sujeto a ninguna limitación institucional que no sea la ley divina. Es un poder único desde el punto de vista formal, indivisible, inalienable y libre. es.wikipedia.org/wiki/Absolutismo.

ABSTRACTO.- Que está aislado conceptualmente de la propiedad de un objeto; Referido a un arte o artista, que enfatiza los aspectos cromáticos, formales y estructurales, acentuándolos, resaltando su valor y fuerza expresiva, sin tratar de imitar modelos o formas naturales. es.wiktionary.org/wiki/abstracto.

ADUCIR.- Presentar pruebas, razones. www.definicion.org/diccionario.

ANALÍTICA.- Unidad de conciencia(es el yo, el pensador) que utiliza la mente decodificadora para plantear y resolver problemas. anothersworlds.spaces.live.com/blog.

AUTÍSTICO.- El autismo (o síndrome de Kanner, el síndrome de Kanner en Inglés) es considerado por la comunidad científica internacional un trastorno que afecta el funcionamiento cerebral, la persona con la enfermedad muestra una marcada disminución en la integración social y la comunicación en la actualidad. it.wikimedia.org/wiki.

CENESTÉSICA.- CENESTESIA. Sensación de la existencia del propio cuerpo independiente de los sentidos. www.definicion.org/diccionario.

COHERENTE.- COHERENCIA. Actitud o resultado natural y adecuado con respecto a acciones o razones previas; Relación entre las cosas o acontecimientos; serie de factores y situaciones que las interconectan o mantienen unidas; Interconexión lógica o racional; relación del texto con el contexto. es.wiktionary.org/wiki/coherencia.

COLECTIVISMO.- Colectivismo, en general, es un término usado para describir un énfasis teórico o práctico en un grupo, en oposición al individualismo. es.wikipedia.org/wiki/Colectivismo.

COMPETITIVIDAD.- Serie de elementos que definen la superioridad de una persona, compañía, grupo o comunidad respecto a sus rivales, que le son propios y que conforman barreras o bloqueos y ventajas. www.innovageex.wordpress.com/category/conceptos.

CONDESCENDENCIA.- Se define como la adaptación y acomodo a los gustos, apetencias y costumbres ajenas, por benevolencia o indolencia. es.wiktionary.org/wiki/condescendencia.

CONTEXTO.- Factor determinante para comprender el significado de un texto o enunciado. El contexto se refiere a los rasgos relevantes de la situación comunicativa. www.maestravenezolana.com/ioficial/curri_bas/glosario/lengua.html.

CONVENCIÓN.- Acuerdo entre personas o corporaciones. Conveniencia, conformidad. www.definicion.org/diccionario/169.

CONVICCIÓN.- Acto o efecto de estar seguro sobre algo. es.wiktionary.org/wiki/

CORRELATIVA.- De CORRELACIÓN.- Relación recíproca entre dos o más cosas. www.definicion.org/diccionario/140

CRONOLÓGICO.- “Relativo a la cronología. Manera de computar los tiempos. www.angelfire.com/wy/elmonetario/glosario_numismatico_1.htm

CUANTITATIVOS.- Perteneciente a la cantidad o relacionado con ella es.wiktionary.org/wiki/cuantitativo

DESPOTISMO.- Autoridad absoluta ejercida por una persona que, sin limitaciones legales, establece, modifica y deroga las leyes según su antojo o conveniencia personal. www.bibliotecajuridica.creab.org/

EMPATÍA.- Habilidad para sentir y comprender las necesidades, deseos y sentimientos de otros. www.piramidedigital.com

ENUNCIAR.- Expresar breve y sencillamente una idea. www.definicion.org/diccionario/50

ESTRUCTURA.- Distribución e interrelación de las diferentes partes que componen un objeto o una idea. es.wiktionary.org/wiki/estructura

FACETAS.- Aspecto, punto de vista desde el que se puede examinar un asunto; Cada una de las características de una persona. es.wiktionary.org/wiki/faceta

HIPÓTESIS.- Proposición comparable que describe la relación que puede existir entre dos eventos. www.monografias.com/trabajos74

HUMANITARISMO.- La doctrina de que la gente tiene el deber de promover el bienestar humano. es.wikipedia.org/wiki/Humanitarismo

IMPERIOSA.- Que manda con imperio, exigencia; www.definicion.org/72

INALIENABLES.- Que no se puede enajenar, es decir, ni transmitir, ni ceder, ni vender legalmente. es.wikipedia.org/wiki/Inalienable

INFERENCIA.- Acción y efecto de inferir, deducir, sacar una conclusión a partir de las proposiciones o antecedentes de los que se dispone.

es.wiktionary.org/wiki/inferencia

INNATAS.- Que es inherente al ser humano y no es adquirido por la experiencia; Que existe en la persona desde el nacimiento.

es.wiktionary.org/wiki/innata

INSTANCIAS.- Documento que se presenta ante algún organismo con el fin de solicitar algo. www.yoteca.com/pg/glosario-de-terminos-legales.asp

LICITACIONES.- Concurso público o subasta en los que se reciben diversas ofertas para la prestación de algún servicio con el fin de elegir la mejor de ellas con arreglo a determinados criterios.

portal.lacaixa.es/docs/diccionario/L

LOGÍSTICA.- Conjunto de técnicas y procedimientos relacionados con el abastecimiento, suministro, mantenimiento y transporte de equipo, instalaciones y personal. El proceso de planeación, implementación y control del eficiente y efectivo flujo de bienes

es.wiktionary.org/wiki/log%C3%ADstica

METICULOSA.- Medrosa, temerosa. Exacta, escrupulosa, concienzudo.

www.definicion.org/diccionario/84

METÓDICO.- Que obra con método. www.diccionariosdigitales.net

OBSTINADO.- Que mantiene fijas sus ideas, aun no siendo convenientes.

es.wiktionary.org/wiki/obstinado

PERCEPCIÓN.- La percepción es un proceso nervioso superior que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno.

es.wikipedia.org/wiki/Percepción

PLURALIDAD.- Multitud de algunas cosas; Diferencia de ideas y posturas respecto de algún tema, o de la vida misma

es.wiktionary.org/wiki/pluralidad

SENSORIO.- Relacionado a los sentidos o sensación. 2. Transmitiendo impulsos de los órganos sensoriales a los centros nerviosos.

www.dmsystems.com/spanish/glossary.html

TRAMPEAR.- Hacer trampas, engañar con artificios. Robar, mentir, incumplir. es.wiktionary.org/trampa

TRIDIMENSIONAL.- Forma o cuerpo que tiene tres dimensiones: largo, ancho y profundidad. Esto implica que el objeto tiene volumen. euloarts.net63.net/modulo.php

VESTIGIO.- Huella, señal que queda en un sitio por donde se ha pisado o estado. Señal, restos, memoria o noticia que queda de algo antiguo, pasado, destruido o perdido. es.wiktionary.org/wiki/vestigio

VISADOS.- Autorización administrativa que permite la estancia temporal en un país extranjero. www.iuriscivilis.com/2009/06/diccionario-juridico

2.4. Subproblemas

- ❖ ¿El nivel de preparación que poseen las Secretarías Ejecutivas, está acorde al cargo que desempeñan?
- ❖ ¿Cuáles son las actitudes interpersonales que más se detectan en las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura?
- ❖ ¿Cuál es la imagen que los clientes internos tienen de la Secretaría Ejecutiva, derivada de su comportamiento?

2.5. Matriz categorial

| CONCEPTO | CATEGORÍA | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍNDICE |
|--|----------------------|--------------------------|--|---|
| <p>Estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana. Tiene mucho que ver en el éxito de las numerosas situaciones que se buscan emprender en la vida individual y social.</p> | Relaciones Humanas | Individuo y medio social | <ol style="list-style-type: none"> Desenvolvimiento Persuasión y convencimiento Voluntad de colaborar | <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca |
| | | Personalidad | <ol style="list-style-type: none"> Identificar propios logros Crear en sí misma Actuación del ser humano | <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - De vez en cuando - Nunca |
| | | Carácter | <ol style="list-style-type: none"> Análisis personal Disposición al cambio | <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca |
| | | Temperamento | <ol style="list-style-type: none"> Controlar temores Defender sus intereses | <ul style="list-style-type: none"> - Si - No |
| | | Inteligencia | <ol style="list-style-type: none"> Capacidad de aprender o comprender Identificar destrezas Visualizar objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces |
| | | Comunicación | <ol style="list-style-type: none"> Transmisión de información entre individuos Actitudes positivas y defectos | <ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces |
| <p>Es la persona que contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.</p> | Secretaria Ejecutiva | Perfil | <ol style="list-style-type: none"> Profesional Actitudinal | <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Muy buena - Regular |
| | | Características | <ol style="list-style-type: none"> Capacidad Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Si - No |
| | | Funciones básicas | <ol style="list-style-type: none"> Organización Coordinación Representación del jefe | <ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces |
| | | Cualidades | <ol style="list-style-type: none"> Discreción Iniciativa y capacidad de trabajo Eficiencia Estabilidad emocional y equilibrio interno Paciencia, amabilidad y respeto | <ul style="list-style-type: none"> - Todas - Algunas - Casi todas - Ninguna |

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El problema a investigar tuvo un diseño **no experimental**, porque no manipuló variables que pudieran precisar la causa – efecto, ya que el problema a investigar estaba influido por muchas variables que se encontraron en el contenido del mismo.

Este trabajo tuvo el carácter **cualitativo**, porque no buscó comprobar las causas que originan el problema; sino descubrir la forma de solucionarlo. Además fue de tipo **exploratoria** porque se examinó un problema que no ha sido investigado antes o que nadie le dio la importancia que amerita; por tal razón, la investigadora se apoyó con documentos, información del internet, que permitió recolectar información real a fin de ampliar y profundizar el conocimiento sobre esta investigación y continuar con el estudio; además fue **descriptivo** por cuanto permite conocer el problema detectado con sus causas y efectos en una forma clara.

3.2. Métodos

En esta investigación se utilizó el método **inductivo – deductivo**; **Inductivo**: debido a que indujo a investigar el porqué se considera necesario que las Secretarías Ejecutivas tengan un comportamiento apropiado basado en las Relaciones Humanas; y, **Deductivo**: porque se investigó todos los aspectos que rodean a las Secretarías Ejecutivas para detectar donde existían deficiencias y cuáles eran los requerimientos que hacían falta en su formación.

3.3. Técnicas e instrumentos

En esta investigación se utilizó la técnica de la **encuesta**, sistema cualitativo que consiste en investigar sobre una muestra de sujetos, que representan a un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana; en este caso se realizó la encuesta a toda la población, cabe señalar, que por tratarse de un número reducido no fue necesario sacar una muestra y por supuesto esta técnica permite obtener información de casi cualquier tipo de población. Este estudio se basó en evidenciar cuál es la actitud de las Secretarías Ejecutivas con su entorno.

El **cuestionario** es el instrumento de la encuesta, y se encargó de recolectar datos rigurosamente generalizados; este cuestionario fue estructurado con preguntas entre abiertas, cerradas y de opción múltiple que sirvieron para conocer más a fondo la raíz del problema de investigación.

3.4. Población

Por el número reducido de la población, no se sacó el tamaño de la muestra, sino que se aplicó la encuesta a todos. La población objeto de estudio, representó al personal que labora en el Gobierno Provincial de Imbabura; las secretarías ejecutivas de las direcciones departamentales que son dieciséis y los clientes internos que son sesenta y ocho, entre Directores y otros cargos; quienes colaboraron con esta investigación llenando las respectivas encuestas, las mismas que tuvieron que responder de acuerdo a la situación que le correspondía a cada uno dentro de este organismo del sector público; que brindan servicio a toda la provincia de Imbabura.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura

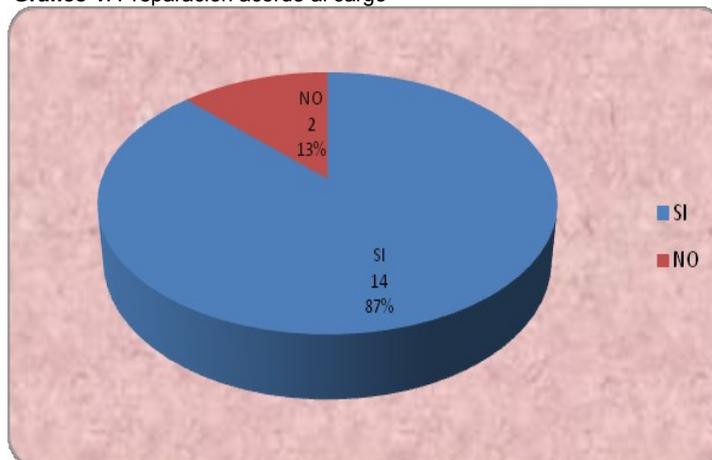
1.- ¿El nivel de preparación que usted posee es acorde al cargo que actualmente desempeña?

Tabla 1. Preparación acorde al cargo

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 14 | 87 |
| NO | 2 | 13 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 1. Preparación acorde al cargo



Fuente: Autora

Al preguntar sí su nivel de preparación es acorde al cargo que desempeñan, el 87% de ellas respondió que sí ya que poseen los títulos académicos y porque se capacitan constantemente; y el 13% desempeñan esta función teniendo otros estudios.

Junto a sus habilidades profesionales técnicas, son las cualidades humanas las que harán de la Secretaria una buena profesional. Estas pueden ser innatas o haber sido adquiridas a través de la educación, el estudio y la práctica, con el oportuno adiestramiento y constancia.

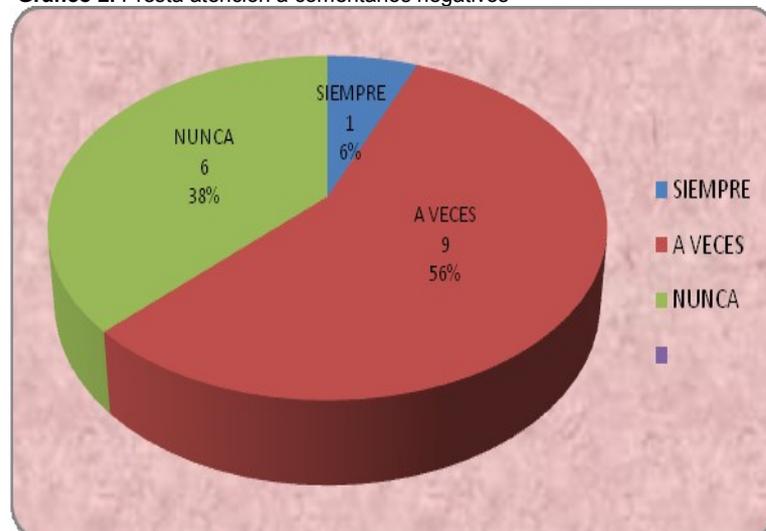
2.- ¿Presta atención a los comentarios negativos que emiten otras personas sobre usted?

Tabla 2. Presta atención a comentarios negativos

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SIEMPRE | 1 | 6 |
| A VECES | 9 | 56 |
| NUNCA | 6 | 38 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 2. Presta atención a comentarios negativos



Fuente: Autora

Al preguntarles si prestaban atención a los comentarios negativos que otras personas emitían sobre ellas, el 56% de las encuestadas respondió que a veces lo hacían, el 38% dijeron que nunca y sólo el 6% dijo que siempre prestaba atención a estos rumores.

En las escalas del temperamento humano se habla del Paranoide; a quien le caracteriza su obstinación por las ideas fijas, por su tendencia a la sospecha y por el desprecio de la opinión de los demás. Conduciéndose en conformidad con esas características. Es importante tener seguridad en sí misma para no permitir que los comentarios u opiniones negativas que otros puedan emitir, interfieran en nuestras vidas.

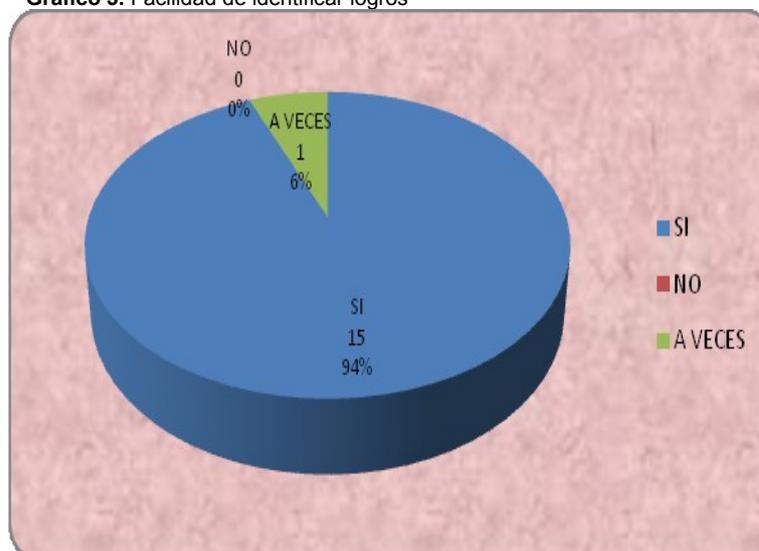
3.- ¿Tiene facilidad de identificar sus logros personales y profesionales?

Tabla 3. Facilidad de identificar logros

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 94 |
| NO | 0 | 0 |
| A VECES | 1 | 6 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 3. Facilidad de identificar logros



Fuente: Autora

Al preguntar qué facilidad tienen de identificar sus logros personales y profesionales, el 94% de ellas dijeron que sí identificaban fácilmente sus logros, porque esto les ayudaba a crecer profesionalmente y ser un aporte para la buena marcha de la institución; y el 6% de las encuestadas respondió que a veces podría identificar sus logros no siempre.

Es importante aprender a identificar los logros tanto en lo personal como en lo profesional, detectar las fortalezas y también las debilidades que se posee; ya que esto ayuda a fijar nuevos objetivos y tener la seguridad que los puede alcanzar.

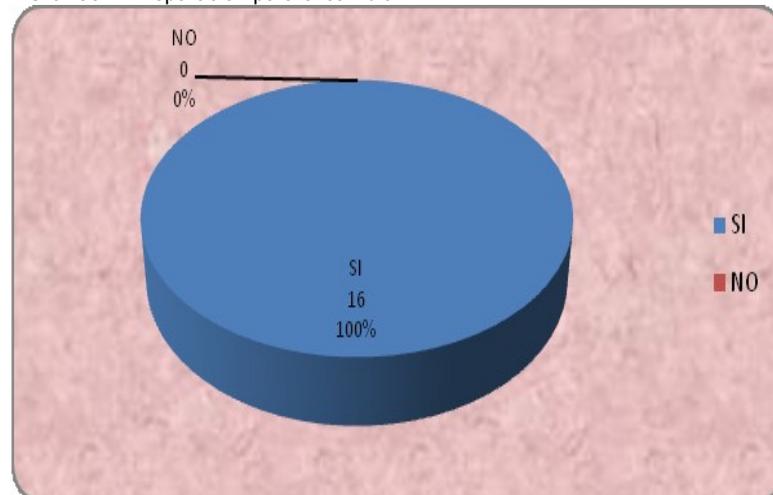
4.- ¿Está preparada ante cualquier cambio que se implemente en la institución donde usted trabaja?

Tabla 4. Preparación para el cambio

| ALTERNATIVA | F | % |
|--------------|----|-----|
| SI | 16 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 4. Preparación para el cambio



Fuente: Autora

El 100% de las encuestadas respondieron que sí estaban preparadas ante cualquier cambio que la institución desee implementar, porque conocen todas las áreas y consideran que es necesario adquirir nuevas experiencias, ya que todo cambio es positivo enmarcado en el respeto y consideración mutua.

Es el carácter, el conjunto de particularidades de la personalidad que expresan la actitud del individuo hacia la realidad, está estrechamente ligado a otras facetas de la personalidad y, en primer lugar, a las capacidades y predisposición al cambio. La constante preparación y el deseo de crecer cada día más, hará que la persona se acople a cualquier lugar o actividad que le propongan.

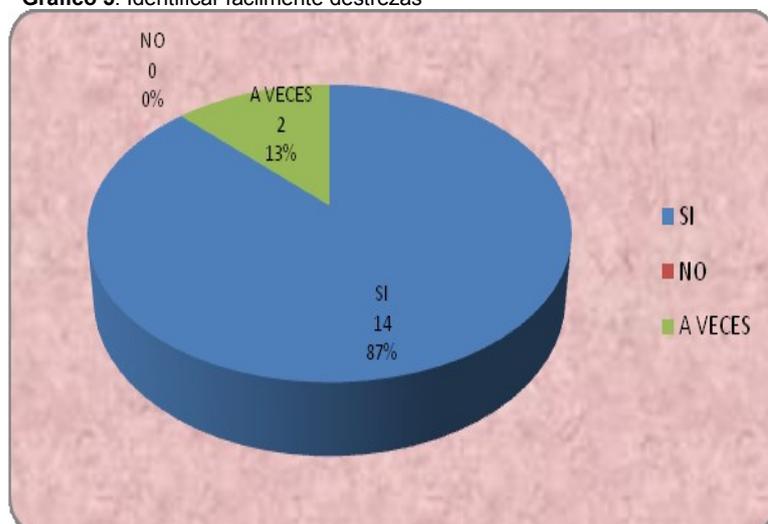
5.- Al ejecutar su trabajo, ¿Identifica fácilmente sus destrezas laborales?

Tabla 5. Identificar fácilmente destrezas

| ALTERNATIVA | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 14 | 87 |
| NO | 0 | 0 |
| A VECES | 2 | 13 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 5. Identificar fácilmente destrezas



Fuente: Autora

Cuando se preguntó si identificaban fácilmente sus destrezas el momento de ejecutar su trabajo, el 87% de las secretarias expresaron que sí tenían la facilidad de identificar sus habilidades laborales, porque creen en su capacidad y están seguras de lo que saben y pueden hacer; y el 13% respondieron que a veces lo hacían, porque hay ocasiones que dan muchas vueltas para llegar a lo mismo.

Al tener una persona la facilidad de identificar sus destrezas laborales, estará preparada para ejecutar cualquier actividad, porque conoce hasta dónde puede llegar y tiene la seguridad de cumplir a cabalidad con los objetivos trazados por la institución donde trabaja, y además podrá ir desarrollando nuevas destrezas.

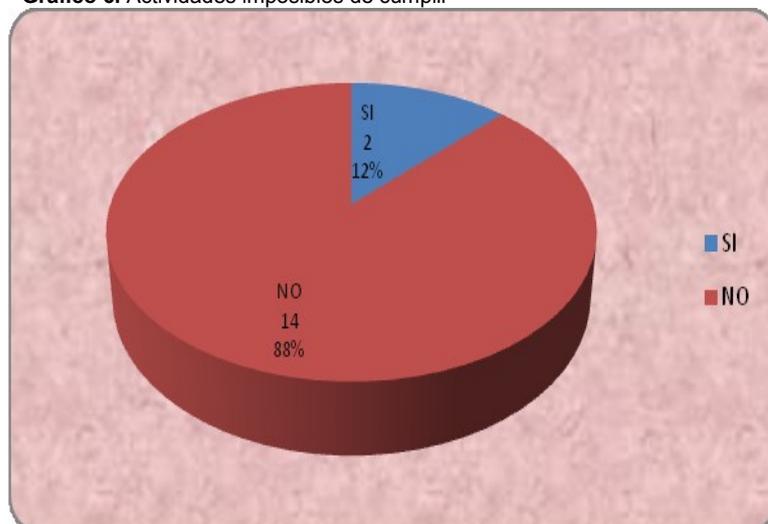
6.- ¿Considera que en su profesión existen actividades imposibles de cumplir?

Tabla 6. Actividades imposibles de cumplir

| ALTERNATIVA | F | % |
|--------------|----|-----|
| SI | 2 | 12 |
| NO | 14 | 88 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 6. Actividades imposibles de cumplir



Fuente: Autora

Cuando la pregunta se refería a que sí consideran que en la profesión de las secretarías existían actividades imposibles de cumplir, el 88% de las encuestadas respondieron que no, porque nada es imposible si ejecutan con cariño sus labores diarias; y sólo el 12% dijeron que sí habían actividades que no podían realizar en especial las personales de sus jefes.

Junto a sus habilidades profesionales técnicas, son las cualidades humanas las que harán de la Secretaria una buena profesional. Estas pueden ser innatas o haber sido adquiridas a través de la educación, el estudio y la práctica, con el oportuno adiestramiento y constancia.

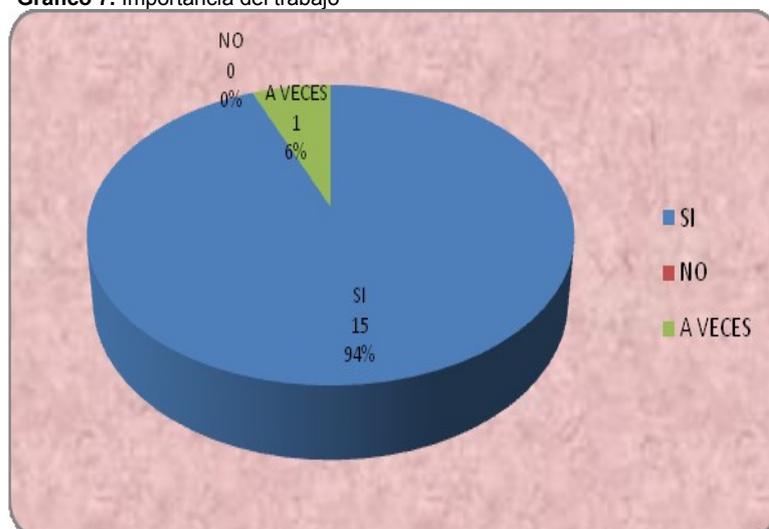
7.- Cuando realiza su trabajo, ¿Tiene claro cuál es la importancia del mismo?

Tabla 7. Importancia del trabajo

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 94 |
| NO | 0 | 0 |
| A VECES | 1 | 6 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 7. Importancia del trabajo



Fuente: Autora

El 94% de las secretarías respondieron que sí tienen claro cuál es la importancia del trabajo que realizan diariamente, porque es una institución pública y presta servicio y porque todo trabajo es importante ya que refleja la imagen personal e institucional; pero, el 6% de las encuestadas contestó que sólo a veces

Las funciones que ha pasado a cumplir la secretaria son, básicamente, la de representación de su jefe o la empresa, ante sus clientes internos y externos. Ya que ayuda a organizar y facilitar el trabajo de éste; por tal razón, sí la secretaria tiene claro el papel importante que ella desempeña, se empoderará del mismo y de los objetivos de la institución.

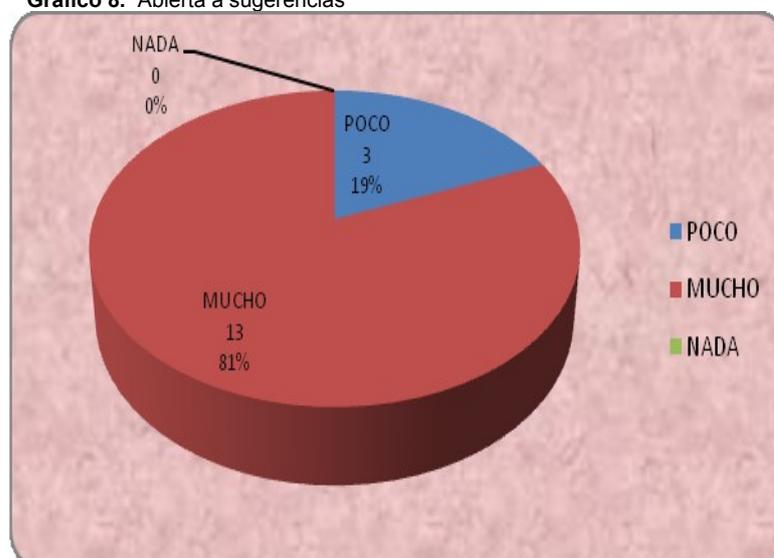
8.- ¿Cuán abierta es usted a las sugerencias o al intercambio de opiniones?

Tabla 8. Abierta a sugerencias

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| POCO | 3 | 19 |
| MUCHO | 13 | 81 |
| NADA | 0 | 0 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 8. Abierta a sugerencias



Fuente: Autora

Cuando se realizó la pregunta de cuán abiertas eran a las sugerencias y al intercambio de opiniones, el 81% de las investigadas dijo que mucho, porque se aprende y permite ser mejor cada día, siendo productivas para la institución; el 19% respondieron que eran poco abiertas a las sugerencias porque creen que depende de quién lo realiza.

Es necesario aceptar de buena manera las sugerencias que otras personas nos hagan, sobretodo sí lo hacen por nuestro beneficio y por la institución donde se labora, ya que mantenerse cerrados a las opiniones de los demás y creer que tenemos la razón en todo, no permitirá aprender y mejorar cada día.

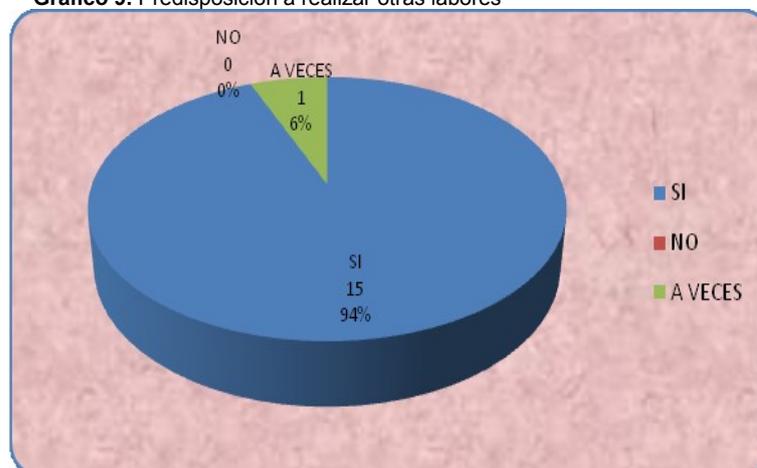
9.- ¿Tiene predisposición a realizar labores que no son directamente de su responsabilidad, pero que benefician a su espacio de trabajo?

Tabla 9. Predisposición a realizar otras labores

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 94 |
| NO | 0 | 0 |
| A VECES | 1 | 6 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 9. Predisposición a realizar otras labores



Fuente: Autora

El 94% de las encuestadas dijeron que sí tienen predisposición a realizar labores que no son su responsabilidad, porque consideran que siempre se debe estar presta a colaborar, ya que con eso se logra un trabajo de calidad, a la vez que aprenden e incrementan sus conocimientos; sólo el 6% respondió que a veces colabora, porque cree que antes de hacer una actividad diferente debe saber bien lo que va a realizar.

En una empresa ya sea pública o privada, debe destacarse el compañerismo y el trabajo en equipo por el bien de todos, ya que el individualismo no permite salir de sus cuatro paredes y por lo tanto impide el crecimiento de la institución.

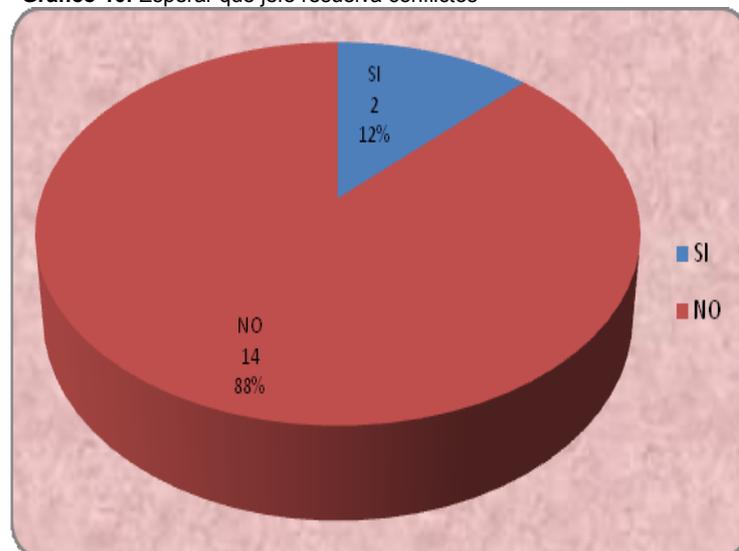
10.- En caso de presentarse conflictos en su trabajo, ¿Prefiere esperar que su jefe inmediato lo resuelva?

Tabla 10. Esperar que jefe resuelva conflictos

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|----|-----|
| SI | 2 | 12 |
| NO | 14 | 88 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 10. Esperar que jefe resuelva conflictos



Fuente: Autora

Sí cuando se presentan conflictos en su lugar de trabajo, esperan que su jefe inmediato lo resuelva, el 88% de las secretarías encuestadas respondieron que no porque tratan de resolver en ese instante cualquier inconveniente, porque la toma de decisiones oportuna permite avanzar a la institución; el 12% de ellas dijeron que sí esperan la mediación de su Director ya que él es el responsable de ese departamento.

Una competencia actitudinal que debe poseer la secretaria, es la facilidad de manejar los conflictos en su lugar de trabajo, ayudar a solucionarlos y no ser parte de ellos; porque el jefe confía en la sensatez de la mujer y su capacidad de manejar la situación en su ausencia.

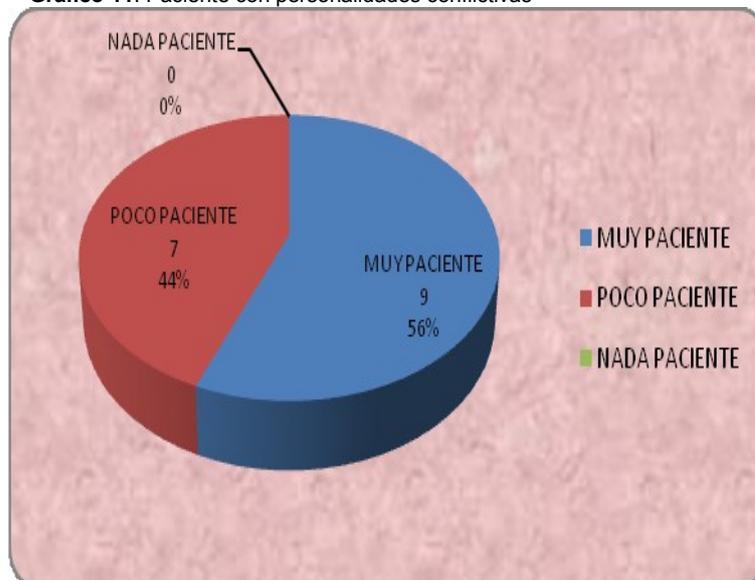
11.- ¿Cuán paciente es al enfrentarse con personalidades conflictivas?

Tabla 11. Paciente con personalidades conflictivas

| ALTERNATIVA | f | % |
|---------------|-----------|------------|
| MUY PACIENTE | 9 | 56 |
| POCO PACIENTE | 7 | 44 |
| NADA PACIENTE | 0 | 0 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 11. Paciente con personalidades conflictivas



Fuente: Autora

Cuando se preguntó sobre la paciencia que tienen al enfrentarse con personalidades conflictivas, el 56% de las secretarías dijeron que eran muy pacientes; y el 44% de las encuestadas respondieron que eran poco pacientes.

Día a día las personas deben vivir situaciones difíciles ya sea en su entorno personal o profesional, esto hace que se viva en un ambiente de tensión y mucho estrés; sin embargo, la secretaria debe caracterizarse por su docilidad y paciencia ya que ella tiene que tratar con clientes internos y externos, que esperan ser tratados con amabilidad y respeto; es en estos momentos cuando debe controlar su temperamento.

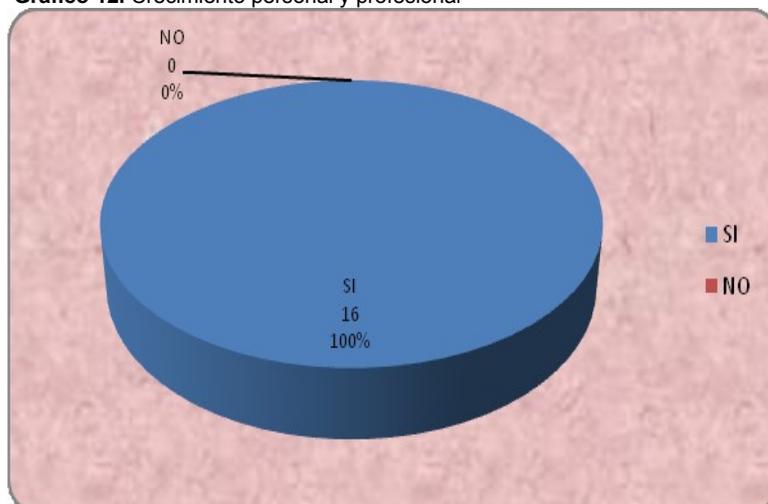
12.- ¿Considera que las labores que desempeña le generan un crecimiento personal y profesional?

Tabla 12. Crecimiento personal y profesional

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|----|-----|
| SI | 16 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 16 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 12. Crecimiento personal y profesional



Fuente: Autora

Al preguntar a las secretarías si consideran que las labores que desempeñan les genera un crecimiento personal y profesional; el 100% de las encuestadas respondieron que sí; ya que, dijeron que con estas actividades han logrado conocer la política gubernamental enmarcada en el nuevo modelo de gestión participativa.

Sin lugar a duda, las labores que desempeña la secretaria le generan un crecimiento personal y profesional, porque cada día se involucra más en otras actividades que casi siempre la realizaban los hombres, conocen más el funcionamiento de la empresa y por lo tanto en la actualidad hay mujeres que ocupan cargos directivos y están al mismo nivel que los hombres.

4.2 Encuesta dirigida a los clientes internos del Gobierno Provincial de Imbabura

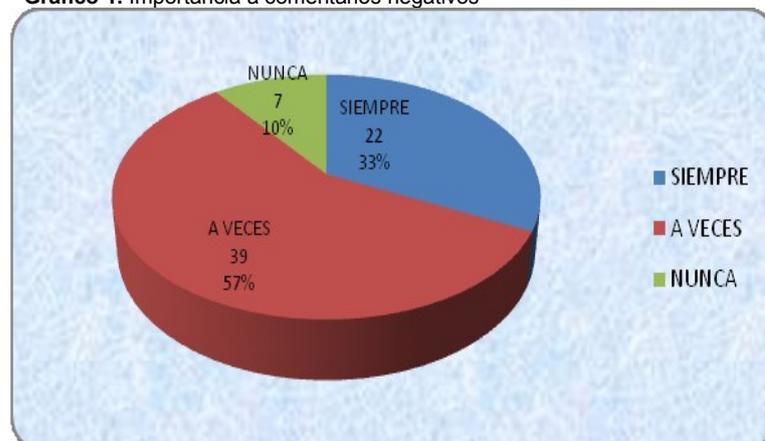
1.- ¿Cree que las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura dan importancia a los comentarios negativos que emiten otras personas sobre ellas?

Tabla 1. Importancia a comentarios negativos

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SIEMPRE | 22 | 33 |
| A VECES | 39 | 57 |
| NUNCA | 7 | 10 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 1. Importancia a comentarios negativos



Fuente: Autora

Cuando se preguntó a los clientes internos si creían que las Secretarías del GPI daban importancia a los comentarios negativos que otros hacían sobre ellas, el 57% de los encuestados respondieron que a veces prestaban atención; el 33% de ellos opinaron que las secretarías siempre hacían caso y se indisponían por lo que decían de ellas; y el 10% creen que ellas nunca hacen caso a las críticas.

Es importante, que los hombres cambien ese concepto que tienen de las mujeres, por considerarlas seres débiles y susceptibles a los comentarios negativos y que se dejan doblegar ante ellos; deberían respetarlas y ayudarlas a tener seguridad en sí mismas.

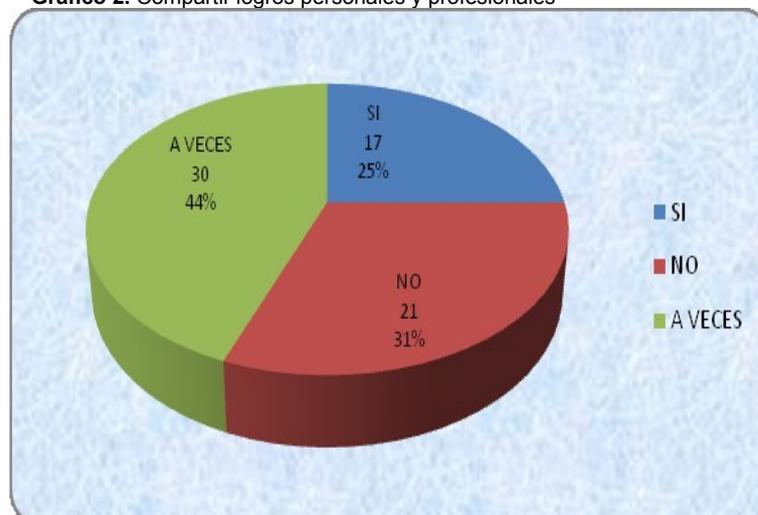
2.- ¿Considera que las Secretarias del GPI comparten sus logros personales y profesionales con sus compañeros de trabajo?

Tabla 2. Compartir logros personales y profesionales

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 17 | 25 |
| NO | 21 | 31 |
| A VECES | 30 | 44 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 2. Compartir logros personales y profesionales



Fuente: Autora

Los clientes internos, al preguntarles si las Secretarias del GPI comparten sus logros personales y profesionales con ellos; el 44% de los encuestados respondió que sólo a veces lo hacen; el 31% de quienes nos colaboraron con la encuesta dijeron que no lo hacen y el 25% de los funcionarios que participaron comentaron que ellas sí han compartido estos éxitos.

La amistad y el compañerismo que demuestran los hombres a sus compañeras de trabajo, en especial a las secretarias; les brindará la confianza para compartir con ellos sus logros profesionales y porque no los personales.

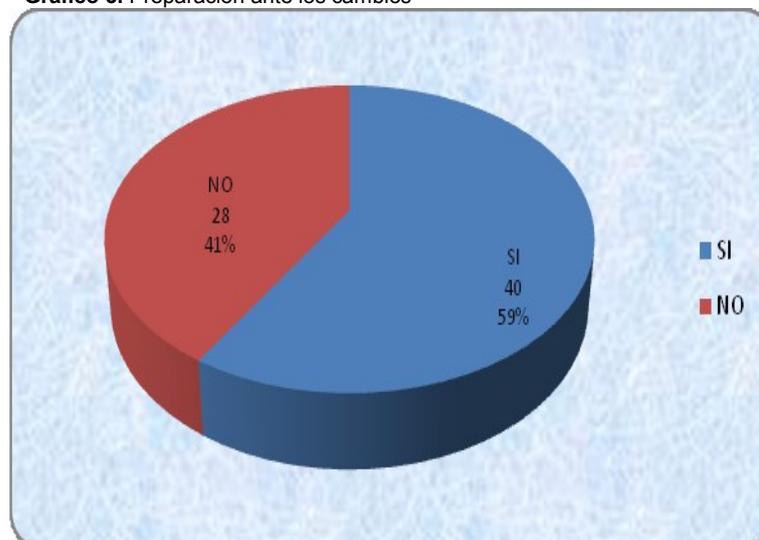
3.- ¿Cree que sus compañeras secretarias están preparadas ante cualquier cambio que se implemente en la institución?

Tabla 3. Preparación ante los cambios

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|----|-----|
| SI | 40 | 59 |
| NO | 28 | 41 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 3. Preparación ante los cambios



Fuente: Autora

En cuanto a creer que sus compañeras secretarias, están preparadas ante cualquier cambio que la institución realice; el 59% de los clientes internos respondió que sí, porque tienen mucha experiencia, preparación y capacitación constante. El 41% de los encuestados dijeron que no están preparadas, que tienen resistencia al cambio y adquirir nuevas responsabilidades.

Los clientes internos, que son quienes comparten la mayoría del tiempo con las secretarias, serán coprotagonistas del cambio que se pueda implementar en cualquier empresa; pero, es importante que siempre brinden el apoyo y la comprensión que ellas requieran hasta acoplarse a cualquier cambio.

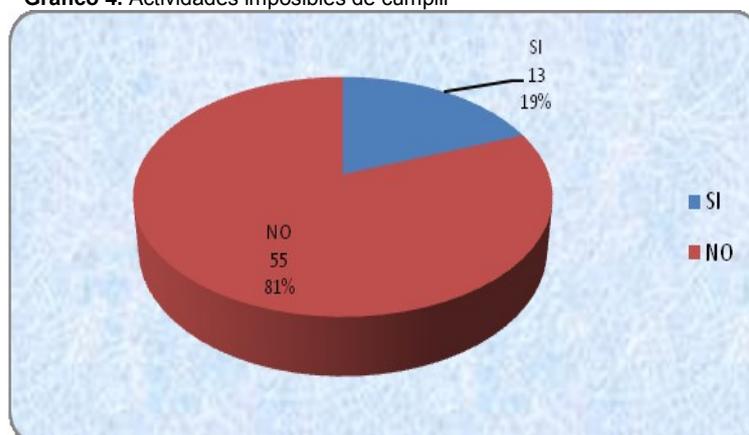
4.- ¿Considera que existen actividades imposibles de cumplir para su compañera secretaria?

Tabla 4. Actividades imposibles de cumplir

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 13 | 19 |
| NO | 55 | 81 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 4. Actividades imposibles de cumplir



Fuente: Autora

Cuando se preguntó si consideran que existen actividades que las secretarias no puedan cumplir, el 81% de los encuestados respondió que no hay actividades imposibles de cumplir para ellas, porque están relacionadas a su área de trabajo y conocen las labores que realizan sus compañeros y jefes; el 19% de clientes internos dijo que sí hay cosas que las secretarias no pueden hacer, como técnicas no afines a su área, las que actividades en las que sus jefes no les permiten involucrarse y las de trabajo a presión.

Por lo general, cuando uno se propone algo, nada es imposible, siempre y cuando tenga el deseo de realizarlo y sobretodo tenga el apoyo de quienes sí están involucrados en estas actividades y tengan la predisposición de enseñar.

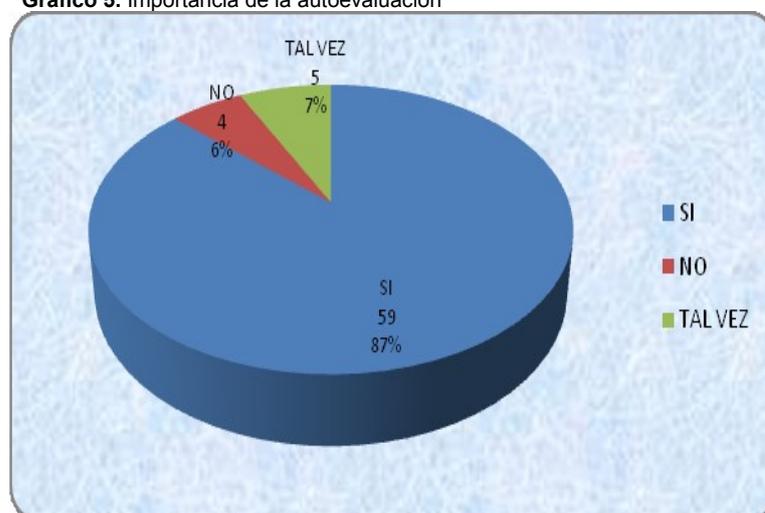
5.- ¿Cree que es importante que la secretaria auto evalúe la gestión que está desarrollando?

Tabla 5. Importancia de la autoevaluación

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 59 | 87 |
| NO | 4 | 6 |
| TAL VEZ | 5 | 7 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 5. Importancia de la autoevaluación



Fuente: Autora

Al respecto de que es importante que la secretaria auto evalúe su gestión, el 87% expresaron que es trascendental que ellas hagan esta autoevaluación, para que conozcan sus fortalezas y debilidades para mejorar su desempeño; así como para el fortalecimiento personal e institucional; el 7% respondieron tal vez, ya que algunas no les interesa porque creen ser y tener todos los conocimientos; el 6% respondieron que no; porque ellas no aceptarían sus errores y así nunca enmendarían, es necesario que lo evalúe un superior.

El primer paso para llevar a cabo una autoevaluación, es aceptar que no somos perfectos y que tenemos errores; para luego, hacer un análisis de lo que se realiza diariamente y mejorar.

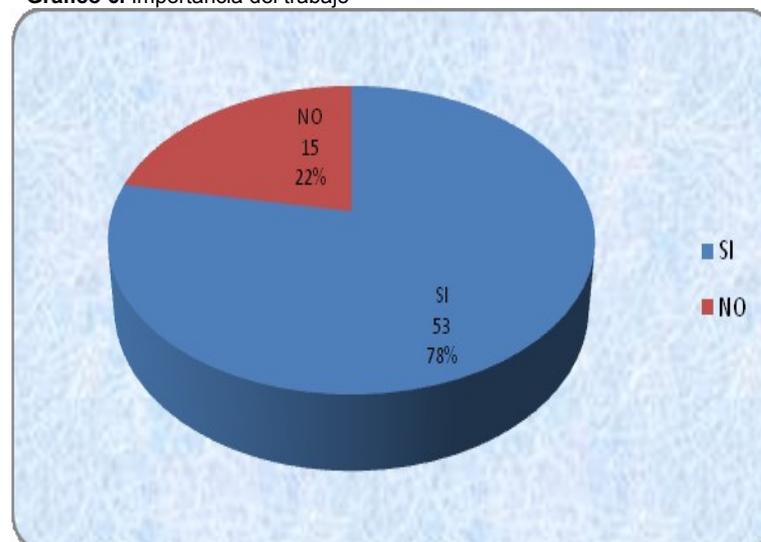
6.- Cuando la secretaria desempeña su trabajo, ¿Cree que ella tiene claro cuál es la importancia del mismo?

Tabla 6. Importancia del trabajo

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|----|-----|
| SI | 53 | 78 |
| NO | 15 | 22 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 6. Importancia del trabajo



Fuente: Autora

Al preguntar sí creen que las secretarias tienen claro cuál es la importancia del trabajo que desempeñan, el 78% de los encuestados respondieron que sí por la responsabilidad de cada persona ante la función que desempeña; el 22% consideró que no, porque se han mecanizado con un trabajo de rutina, hacen el trabajo sólo por cobrar un sueldo.

Es de suma importancia que una secretaria tenga claro la magnitud de su trabajo y todo lo que conlleva esa responsabilidad, para así desarrollarlo con la meticulosidad que el caso requiere. Así como, los clientes internos deben reconocer que las secretarias son un nexo con los superiores y podrán ser de gran ayuda en caso de necesitarlo.

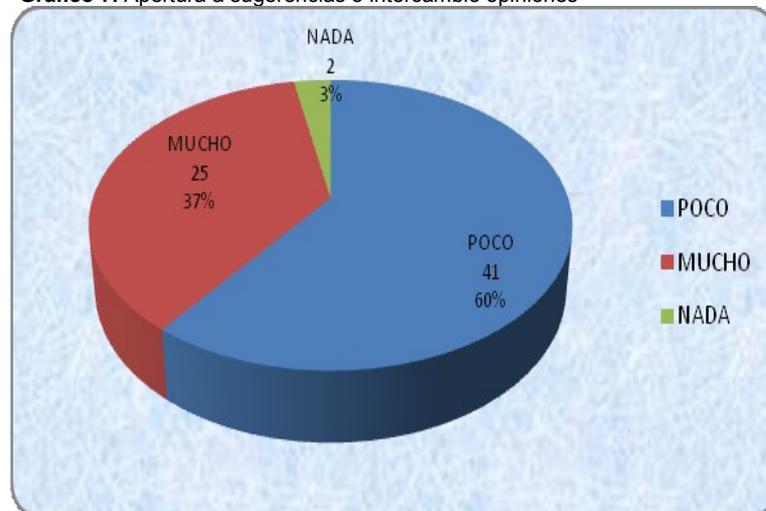
7.- ¿Cuán abiertas cree que son las secretarias a las sugerencias o al intercambio de opiniones?

Tabla 7. Apertura a sugerencias o intercambio opiniones

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| POCO | 41 | 60 |
| MUCHO | 25 | 37 |
| NADA | 2 | 3 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 7. Apertura a sugerencias o intercambio opiniones



Fuente: Autora

Con respecto a cuán abiertas creen que son las secretarias a las sugerencias u opiniones que ellos como compañeros les puedan dar, el 60% de los investigados dijo que son poco accesibles a los consejos que les puedan dar, el 37% respondieron a esta pregunta que mucho, y el 3% expresaron que nada abiertas son las secretarias a las recomendaciones que ellos desde su punto de vista les puedan brindar.

Las sugerencias y opiniones que los clientes internos den a sus compañeras secretarias, deben estar enmarcados por la sinceridad con el respectivo respeto y consideración; para que ellas puedan asimilarlo de la mejor manera y así tengan la apertura a sus consejos.

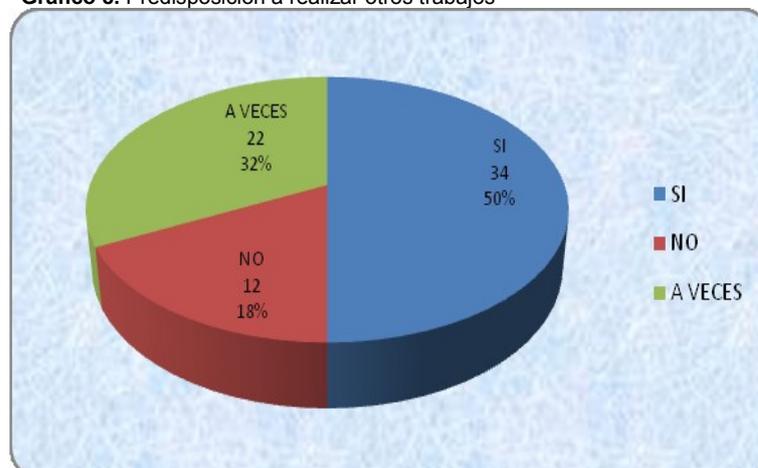
8.- ¿Piensa que su compañera secretaria tiene predisposición a realizar labores que no son directamente de su responsabilidad, pero que benefician a su espacio de trabajo?

Tabla 8. Predisposición a realizar otros trabajos

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 34 | 50 |
| NO | 12 | 18 |
| A VECES | 22 | 32 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 8. Predisposición a realizar otros trabajos



Fuente: Autora

Al preguntar sí sus compañeras secretarias tienen predisposición a realizar labores que no les corresponden, las respuestas se dividieron así: el 50% de los encuestados respondió que sí, porque trabajar en equipo es indispensable para beneficio de la institución; el 32% dijo que sólo a veces tienen predisposición, siempre y cuando este dentro del horario de trabajo; y el 18% expresaron que algunas secretarias no colaboran porque se limitan a realizar sólo su trabajo, existe falta de compromiso.

Para la buena marcha de una institución, los empleados deben estar comprometidos con su trabajo; aún cuando haya ocasiones en las que deban realizar otras actividades que no corresponden a su función, ya que el cumplimiento de objetivos beneficiará a todos.

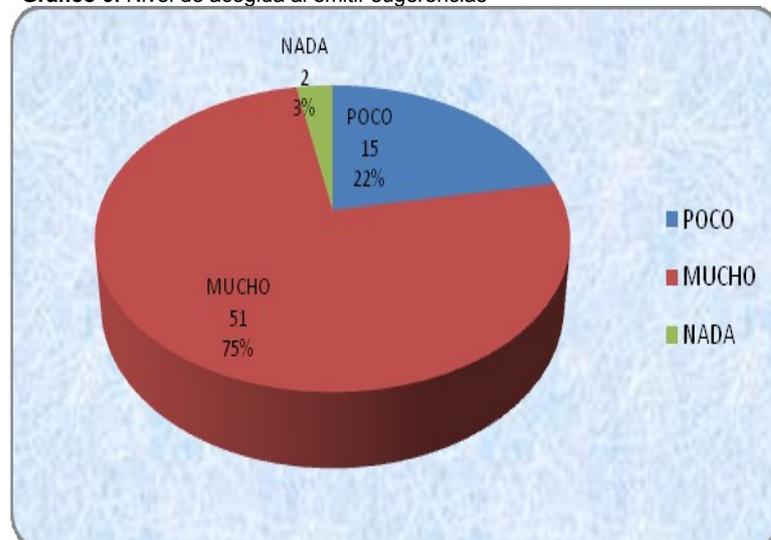
9.- ¿Qué nivel de acogida brinda usted a su compañera secretaria el momento que ella emite sugerencias?

Tabla 9. Nivel de acogida al emitir sugerencias

| ALTERNATIVA | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| POCO | 15 | 22 |
| MUCHO | 51 | 75 |
| NADA | 2 | 3 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 9. Nivel de acogida al emitir sugerencias



Fuente: Autora

Al preguntarles qué nivel de acogida brindaban ellos a sus compañeras secretarias cuando ellas sugerían algo, el 75% de los encuestados respondieron que mucho, porque ellas conocen más de cerca los requerimientos de sus jefes; el 22% dijo que poco, porque son empleadas al igual que ellos y sólo el 3% respondieron que nada.

La opinión de todos es importante, porque cada uno emite sus sugerencias desde su punto de vista y sobre lo que conocen; el intercambio de ideas puede ayudar a conseguir beneficios para la institución; en especial, la opinión de las secretarias porque ellas conocen los objetivos de la institución.

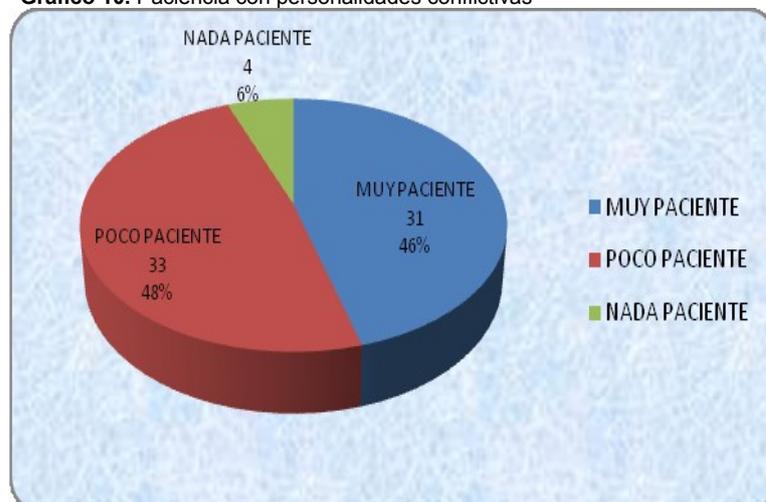
10.- ¿Ha detectado cuán paciente es la secretaria al enfrentarse con personalidades conflictivas?

Tabla 10. Paciencia con personalidades conflictivas

| ALTERNATIVA | f | % |
|---------------|-----------|------------|
| MUY PACIENTE | 31 | 46 |
| POCO PACIENTE | 33 | 48 |
| NADA PACIENTE | 4 | 6 |
| TOTAL | 68 | 100 |

Fuente: Autora

Gráfico 10. Paciencia con personalidades conflictivas



Fuente: Autora

Al responder sí han detectado cuán paciente es su compañera secretaria cuando se enfrenta con personas conflictivas, el 48% de los encuestados respondieron que son poco pacientes, el 46% dijo que las secretarias son muy pacientes y sólo el 6% expresaron que las secretarias no son nada pacientes.

Es fundamental en las personas que brindan servicio, estar dotados de mucha paciencia a pesar de las dificultades personales y emocionales que todo ser humano debemos experimentar diariamente; esto debe reflejar la imagen de la institución por lo tanto el buen trato y buen servicio serán lo primordial.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Algunas secretarias desempeñan esta función a pesar de tener otros estudios y haberse preparado para otro cargo.
2. Casi todas las secretarias prestan atención a los comentarios negativos que emiten sobre ellas, afectando esta situación a su desempeño y convivencia laboral.
3. Las secretarias no comparten con sus compañeros los logros personales y profesionales; no son abiertas a las sugerencias de los demás.
4. A las secretarias no les interesa autoevaluarse porque creen ser y tener todos los conocimientos; no aceptan tener errores y menos enmendarlos.
5. Muchas secretarias son poco pacientes al enfrentarse con personalidades conflictivas; esperan la mediación de su jefe, por considerar que él es el responsable del departamento.
6. La mayoría de las secretarias tienen resistencia a los cambios que puedan implementarse en la institución, por miedo a tomar decisiones y adquirir nuevas responsabilidades.

5.2. Recomendaciones

1. Algunas secretarias del GPI deben prepararse académicamente para desempeñar esta función.
2. El Departamento encargado, debe capacitar constantemente a las secretarias en relaciones humanas, dictar charlas de motivación, que las ayuden a obtener seguridad en sí mismas.
3. Se debe implementar en el Gobierno Provincial de Imbabura, reuniones de grupo y convivencias fuera del lugar de trabajo, que permitan que los empleados compartan experiencias y se conozcan más a fondo.
4. El Departamento que Gestión Administrativa y de Recursos Humanos debe evaluar constantemente el desempeño de las secretarias e incentivar a que ellas se autoevalúen frecuentemente, para así corregir sus errores antes de que la institución tome medidas al respecto.
5. Organizar charlas y conferencias para socializar la misión y visión de la institución, para que las secretarias comprendan que el Gobierno Provincial de Imbabura es una entidad pública que debe brindar servicio de calidad a los imbabureños, sean estos amables o conflictivos y que se los debe atender con tolerancia y respeto.
6. Aplicar la propuesta “Mejorando el comportamiento de las Secretarías Ejecutivas”; que consiste en una guía de procedimientos para desarrollar actitudes positivas.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la Propuesta

MEJORANDO EL COMPORTAMIENTO DE LAS SECRETARIAS
EJECUTIVAS

6.2. Justificación e importancia

La propuesta que se presenta, consiste en presentar una serie de “Procedimientos para desarrollar Actitudes Positivas” que ayude a las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura, a mejorar sus relaciones interpersonales con los clientes internos y externos, ya que ellos consideran que son personas inseguras, con resistencia a los cambios y a las sugerencias de los demás; creen que falta predisposición y compromiso con los objetivos de la institución. La imagen que tienen sus compañeros de trabajo se deriva de un comportamiento egoísta y despreocupado; por lo tanto, es necesario reforzar su imagen, conseguir que comprendan la importancia de su trabajo y el nuevo rol que desempeñan en la sociedad, involucrándose más con su profesión, con el trabajo en equipo y con la empresa donde laboran, con la finalidad de conseguir el propósito común de servir bien a los imbabureños.

Esta propuesta servirá de apoyo a las Secretarías Ejecutivas, orientándolas a mejorar su comportamiento con su entorno laboral, puesto que, la actitud correcta frente a las múltiples situaciones que se presentan día a día, promoverá un excelente clima laboral y por supuesto cualquier cambio de actitud empezará con la valoración de sí mismas y el conocimiento de sus fortalezas para implementarlas correctamente.

Como investigadora estoy convencida que esta guía está elaborada de acuerdo al interés de los clientes internos por una parte, y por otra la Secretaria podrá utilizar como refuerzo en cada una de las circunstancias a vivir diariamente dentro de su vida personal y profesional.

6.3. Fundamentación

La actitud lo demuestra todo, mientras se trabaje con amor y con respeto a la labor que realizan diariamente, se conseguirá el éxito deseado dentro de cualquier institución; aprender todo lo que se pueda será de mucha utilidad; pero también se debe aprender de los compañeros las actitudes más positivas, utilizar la sabiduría de la esponja, absorber y absorber; pero tratar de captar lo mejor para uno mismo, no quedarse con lo que puedes adquirir, hay que mejorarlo y perfeccionarlo.

Esta propuesta permitirá desarrollar actitudes positivas, valorarse a sí mismas, no permitir que se menosprecie su trabajo, ni cualquier espacio que compartan en la sociedad; por lo cual, su compromiso será seguir aprendiendo, ser más competitivas, asumir retos y retar al mundo también, no conformarse y lograr la armonía y felicidad.

Hablar del desarrollo de un buen comportamiento implica considerar los procesos de formación, que se define como la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, dirigidos a la propia realización y mejora profesional o social.

Esta guía debe ser utilizada intencional y flexiblemente por la secretaria y ella las debe emplear en su lugar de trabajo, el momento de relacionarse tanto con los clientes internos, como con los externos, para favorecer el desenvolvimiento de sus actividades diarias y ámbito laboral.

Las distintas actitudes a desarrollar, tienen como propósito que la secretaria sea capaz de actuar con firmeza y seguridad en las relaciones interpersonales; poseer carácter, sin ser explosiva; respetándose a sí mismas, respetando a los demás y responsabilizándose por las labores realizadas.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

Mejorar las actitudes interpersonales de las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura para tener un comportamiento adecuado en su lugar de trabajo.

6.4.2. Específicos

- ❖ Detallar las actitudes interpersonales que requieren las Secretarías Ejecutivas de la institución.
- ❖ Mejorar el comportamiento actitudinal que mantienen las Secretarías Ejecutivas con los compañeros de trabajo, de esta entidad pública.
- ❖ Restablecer la imagen que los clientes internos tienen de la Secretarías Ejecutivas, derivado de su comportamiento.
- ❖ Socializar y aplicar la guía de procedimientos “Mejorando el comportamiento de las Secretarías Ejecutivas”.

6.5. Ubicación sectorial y física

El Gobierno Provincial de Imbabura está ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra en la parroquia San Francisco, en las calles Bolívar y Oviedo esquina; tiene una trayectoria de 64 años de vida institucional, prestando servicios públicos de interés provincial,

directamente o en colaboración con las demás autoridades; realizando obras públicas de carácter provincial, especialmente las comprendidas en los planes nacionales.

El papel del Gobierno Provincial en el desarrollo de Imbabura, consiste en: recaudar e invertir los fondos que la Constitución y las leyes les asignen; coordinar la acción con las Municipalidades de la provincia para fines de progreso común; vigilar la administración provincial, el funcionamiento de los servicios y la ejecución de las obras públicas provinciales, cantonales y parroquiales; indicar al gobierno central la inversión que deba darse a las asignaciones presupuestarias que corresponden a la provincia; y, ejercer las demás atribuciones que les señalen la Constitución y las leyes.

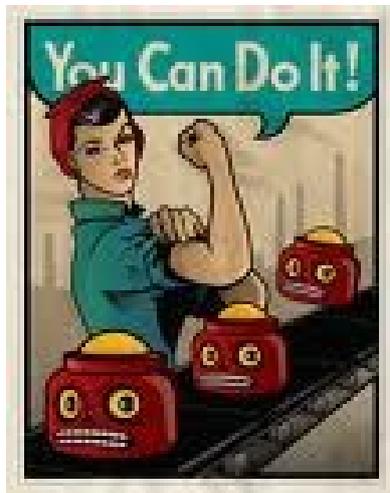
6.6. Desarrollo de la Propuesta

El rol de la secretaria es cada vez más activo y poderoso en una institución, por múltiples razones, y porque las personas pueden llegar a un jefe sólo a través de ellas. Ahora no sólo tiene que hacer las tareas que antes hacían, sino que sus funciones han crecido y han traspasado el ámbito meramente administrativo, hasta el punto de dominar competencias del mundo social, de las relaciones humanas e incluso del ámbito político.

En la presente guía, ponemos a consideración de las secretarías ejecutivas, un conjunto de actitudes que ayudarán a desarrollar un comportamiento adecuado; mediante definiciones, fotos acorde a la actitud, frases de reflexión, objetivos y procedimientos a seguir para obtener estas actitudes y así mejorar las relaciones interpersonales y laborales entre los funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura.

MEJORANDO EL COMPORTAMIENTO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS

ACTITUD



DEFINICIÓN.- “La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea para hacer las cosas”. (www.diccionariosdigitales.net)

“Todas las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder positiva o negativamente ante otra persona, un grupo de personas, un objeto y ante una situación”

(www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag2)

ACTITUD
LABORAL

“Son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados, respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento...” (www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag2)



“Cuando quieres realmente una cosa, todo el Universo conspira para ayudarte a conseguirla”. (Paulo Coelho)

Los tipos de actitudes que se consideran en esta Guía, son aquellas que se relacionan con el trabajo y con el comportamiento organizacional:

- **Bienestar en el trabajo.-** *Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo. Las personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades laborales, establece actitudes muy positivas y benéficas.*
- **Empoderamiento con el trabajo.-** *Es cuando los empleados se sumergen en sus labores, invierten energía en ellos y conciben el trabajo como parte esencial de su vida. Mide el grado en que la persona se valora a sí misma a través de la identificación con su puesto dentro de la institución.*
- **Compromiso organizacional.-** *Es el momento que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y desea seguir participando activamente en ella; identificándose con el servicio y comprometiéndose con el trabajo.*

www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag2)

“Las actitudes no son lo mismo que los valores, pero están interrelacionados. Igual que los valores las actitudes las adoptamos desde el hogar, grupos sociales, instituciones educativas, entre otros. Nacemos con cierta predisposición y a medida que vamos creciendo tomamos lo que vemos de las personas que respetamos o admiramos. Vamos moldeando nuestras actitudes al ir observando a los demás. Se piensa que las actitudes son inestables ya que se moldean a la conveniencia de personas o empresas, obteniendo de ellas un comportamiento deseable”. (www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag5)



La secretaria ejecutiva debe plasmar en su vida actitudes positivas, encaminadas a lograr el éxito a diario y a futuro. Las actitudes básicas que debemos considerarlas y desarrollarlas, no constituyen una preparación para la vida sino acciones de la vida misma que nos permiten interactuar en nuestras relaciones personales, interpersonales y sociales.

Una secretaria que éste plenamente identificada con la institución y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que la empresa a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento y logros, exitosamente.

Se podría mencionar un sinnúmero de actitudes positivas que debe desarrollar la secretaria ejecutiva, dentro y fuera de la institución, con sus clientes internos y externos; pero en este trabajo destacaremos las siguientes:

AUTOESTIMA

CONCEPTO.- La autoestima “es la valorización que el individuo hace de sí mismo y que mantiene de forma duradera; expresa una actitud de aprobación o desaprobación, e indica hasta qué punto se cree capaz, importante, competente y digno”. (Maggi, 1997)



“Aquel que se ama a sí mismo, no tiene rival alguno” (Dale Carnegie)

OBJETIVO

Aprender a valorarse, aceptarse y quererse a sí mismas, antes que a los demás.

PROCEDIMIENTOS

- *Para aprender cómo mejorar el autoestima, se debe empezar por ser selectivo con los pensamientos que permite la mente, una mente que se controle desde la conexión con la esencia; a continuación se presentan algunos pasos muy importantes a seguir:*
- ✓ ***A**ceptarse es fundamental para encontrarse con el YO del principio.;*
- ✓ ***V**alorar lo que se hace, celebrar, compartir y disfrutar lo que es cada ser humano; en la mente hacer prevalecer la frase “nadie me quiere como yo me quiero.*
- ✓ ***L**iberarse, relacionar la libertad con la felicidad.
(www.maestrosdelweb.com/editorial/es-viernes/como-anda-tu-nivel-de-automotivación)*

- ✓ **R**econocer las voces dentro de mi mente que me disminuyen
- ✓ **R**eformular lo que dicen esas creencias y opiniones
- ✓ **P**oner mi atención sólo en pensamientos constructivos
- ✓ **T**ener conciencia de la emoción que generan unos y otros
- ✓ **R**econocer que los pensamientos que se sienten bien son los que me construyen y los que se sienten mal me disminuyen
- ✓ **E**legir la dirección de mis pensamientos
- ✓ **S**ilenciar mi mente para permitirme sentir mi esencia
- ✓ **F**ortalecerme con la fuerza interior que brota
- ✓ **E**mpieza a disfrutar de este camino, apreciando cada pequeño paso que logre dar. (www.autoestima-y-exito-personal.com/mejorar-mi-autoestima)

CONCLUSIÓN

Según como se encuentre nuestra autoestima, ésta será responsable de muchos éxitos y fracasos, ya que una Secretaria con una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de sí misma, potenciará su capacidad para desarrollar actividades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará hacia la derrota y el fracaso.

AUTOCONFIANZA

CONCEPTO.- *“Es el convencimiento íntimo de que uno es capaz de realizar con éxito una determinada tarea o misión, o bien elegir la mejor alternativa cuando se presenta un problema, es decir tomar la mejor decisión”.*

www.estrellaiquique.cl/prontus4nots/site



“La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito” (Ralph Waldo Emerson)

OBJETIVO

Actuar con independencia del juicio de los demás, obtener fe en que aunque los demás no estén de acuerdo o incluso se opongan, se puede seguir adelante con el proyecto elegido.

PROCEDIMIENTOS

- *Aunque en nuestra sociedad nos han educado para actuar con modestia, no haciendo alarde de nuestros éxitos, lo cierto es que “quererse a sí mismo” es la pieza clave para el desarrollo personal; frases como “estoy bien”, “soy inteligente”, “puedo hacerlo”, deberían estar con más frecuencia en nuestra mente y para ello es necesario que practiques los siguientes pasos:*
- ✓ ***P**ienso que será un buen día y confío en tu capacidad para afrontarlo de forma positiva.*

- ✓ **S**iéntete importante, por lo que eres y lo que haces.
- ✓ **Q**uíérete incondicionalmente, con tus virtudes y tus defectos. Piensa que nadie es perfecto.
- ✓ **S**aca a la luz lo mejor de ti misma.
- ✓ **E**n el transcurso de tu jornada adopta una actitud resolutiva. Piensa que no eres pasiva, sino una persona de acción.
- ✓ **P**onte metas que puedes lograr.
- ✓ **E**nfréntate a los problemas, piensa que eres capaz de solucionarlos.
- ✓ **N**o temas asumir responsabilidades o tomar ciertas decisiones. Si algo sale mal, aprende de los errores y vuelve a intentarlo.
- ✓ **N**o pierdas el sentido del humor y acostúmbrate a dar la importancia justa a los acontecimientos.
- ✓ **A**costúmbrate a estar sola con tus pensamientos y sentimientos. Aprende a disfrutar de tu propia compañía.
- ✓ **H**az un repaso del día y felicítate por tus logros, por pequeños que éstos sean, no esperes a que los demás lo hagan.
- ✓ **P**réstate más atención, dedicando tiempo a actividades que te satisfacen. (www.parasaber.com/economia/mundo-laboral/habilidades/articulo/autoconfianza-sentimiento-mejorar/5821)
- ✓ **C**omprometerse en la solución de problemas que se presentan en su área, asumiendo la responsabilidad que le corresponde.

- ✓ ***M**antenerse firme ante los demás cuando siente que el enfoque que ha elegido para emprender una tarea es acertado.*
- ✓ ***E**vita declaraciones negativas sobre ti misma.*
- ✓ ***I**dentifica tus propios problemas.*

CONCLUSIÓN

Una secretaria segura de sí misma es capaz de tomar desafíos y asumir riesgos, defendiendo lo que cree o lo que siente justo; así sus posibilidades de vivir nuevas experiencias se ven acrecentadas, permitiéndole un mayor crecimiento personal, y muchas veces también un reaseguramiento de su forma de conducirse. Desde luego, esto se refiere a situaciones que caen dentro de la normalidad, y no a situaciones excepcionales en las cuales no se tiene ningún manejo, lo cual sería en realidad una imprudencia.

AUTODESARROLLO

CONCEPTO.- *“Es la capacidad de una persona para generar las condiciones que le permitan dirigir su desarrollo laboral y profesional hacia metas previamente diseñadas en base a un análisis personal crítico”;* (www.definicion.de/autodesarrollo) además, *es la adquisición de nuevas habilidades y rediseño de acciones para mejorar los hábitos y las destrezas personales.*



“El desarrollo personal te lleva a tu destino” (John Maxwell)

OBJETIVO

Comprometerse a pensar y decidir por sí misma; creer en su potencial y la capacidad para generar cambios a través de una mejora en su ser y en su hacer.

PROCEDIMIENTOS

- *El autodesarrollo trabaja con la fuerza motora que brinda a un individuo la posibilidad de construirse a sí mismo de manera permanente; el cuál se puede alcanzar sí optamos por las siguientes acciones:*

- ✓ **C**ontar con un plan estratégico de vida y actuar en forma creativa e innovadora. (www.definicion.de/autodesarrollo)
- ✓ **A**ctuar con responsabilidad y con actitud positiva.
- ✓ **R**realizar un diagnóstico de la disposición al cambio personal y laboral.
- ✓ **R**evisar las expectativas de éxito y su relación con los objetivos propuestos y los recursos con los que se cuentan.
- ✓ **R**eflexionar sobre las habilidades, los conocimientos y las actitudes que nos permiten funcionar cotidianamente.
- ✓ **A**nalizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- ✓ **D**iseñar un plan de desarrollo personal sujeto al seguimiento continuo de avances, retrocesos y estancamientos.
- ✓ **D**etectar un modelo de comunicación con los demás y las limitaciones para asociarlos y vincularlos con la diversidad.
- ✓ **I**nteractuar con el medio en el que se desenvuelve, para adaptarse en forma gradual para consolidar y mejorar su posición actual.
- ✓ **E**nfocarse en tus prioridades; identificar tus principales áreas de oportunidad y desarrolla tus objetivos.
- ✓ **I**mplementar algo cada día.
- ✓ **R**eflexionar lo que pasa a tu alrededor. Extraer el máximo de aprendizaje de cada experiencia.

- ✓ **B**uscar apoyo y retroalimentación. Aprender de las ideas y perspectivas de otros.
- ✓ **A**plicar lo aprendido y dar los pasos necesarios para mejorar; adaptarlo y planificar tu propio programa de aprendizaje continuo.
(www.redlofunes.com)

CONCLUSIÓN

El autodesarrollo consiste en promover por nuestra propia cuenta el crecimiento intelectual que se adquiere mediante el aprendizaje para aplicarlo en distintas facetas de la vida; además, permite la realización de nuevos emprendimientos empresariales y la búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

AUTOMOTIVACIÓN

CONCEPTO.- “Es un impulso interno que nos permite lograr nuestras metas, es esencial para ver hacia el futuro y encontrar un sentido a nuestras vidas diarias; mientras actuamos con motivación, nos movemos y sentimos una demanda interna de crear oportunidades y mejoras personales”. (www.maestrosdelweb.com/editorial/es-viernes/como-anda-tu-nivel-de-automotivacion/)



“Nunca desistas de un sueño. Sólo trata de ver las señales que te lleven a él” (Paulo Coello)

OBJETIVO

Aprender a dirigir su poder personal y participar libre y comprometidamente en su proceso de sanación y evolución.

PROCEDIMIENTOS

- *La automotivación tiene como base las siguientes claves fundamentales relacionadas con el crecimiento personal:*
- ✓ ***D**escubrirte, conocerte, experimentarte, mirarte y verte.*
- ✓ ***C**onectarte con el verdadero “Yo”, con el fondo auténtico.*

- ✓ **D**isolver nuestros conflictos, superar o afrontar miedos; aceptarte.
- ✓ **C**ontactar con tus emociones y hacerlas partícipe en la vida cotidiana.
- ✓ **S**er consciente, darse cuenta. Conocer y comprender tus experiencias.
- ✓ **A**prender a mirar bien.
- ✓ **A**frontar tu vida y tu ser, haciéndote responsable desde la propia libertad. Atreverse a cambiar y tomar decisiones.
- ✓ **C**orregir actitudes o hábitos que no favorecen el bienestar, aprender nuevos recursos, expresar desde el cuerpo. (www.maestrosdelweb.com/editorial/es-viernes/como-anda-tu-nivel-de-automotivacion/)
- ✓ **D**ecir lo que queremos con claridad.
- ✓ **E**scribir nuestra decisión en un papel.
- ✓ **P**onerse fechas de cumplimiento. No lo hacemos por miedo a no cumplir ese compromiso.
- ✓ **E**studiar con detenimiento qué ha impedido que hasta hoy no haya conseguido lo que quiere, y poner los medios para eliminar esos obstáculos entre sus objetivos y usted.
- ✓ **H**acer un plan de acción por escrito, muy detallado, priorizado, y con unas etapas claras y establecidas en una secuencia lógica.
- ✓ **A**ctuar, una vez que se ha iniciado la acción, luego cuesta menos... y no cegar en el empeño ni perder dirección.
- ✓ **V**isualizar mentalmente los objetivos que queremos lograr. Esto hace que el subconsciente atraiga los recursos para conseguirlos, como son

el pensamiento, los actos y las conductas necesarias. La visualización puede ser extremadamente eficaz si se practica con la debida frecuencia, intensidad, claridad y duración. (www.noticias.com/automotivacion-noticias-com.92497)

CONCLUSIÓN

La mayor parte del tiempo vivimos y actuamos para satisfacer los deseos de otras personas y eso nos hace experimentar la desmotivación. La automotivación te hace tener conciencia de lo que deseas lograr y es fundamental para tu desarrollo personal y profesional.

AUTOCONTROL

CONCEPTO.- *“Es la capacidad de controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás, o cuando se trabaja en condiciones de estrés”.*

(www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244)



“Conserva la calma en las discusiones, porque el apasionamiento puede convertir el error en falta y la verdad en descortesía”
(club.telepolis.com)

OBJETIVO

Dominar las emociones y poseer resistencia a condiciones de estrés.

PROCEDIMIENTOS

- *Lograr el autocontrol ante situaciones difíciles, no es tarea fácil; sin embargo, aquí mostramos algunos pasos a seguir:*
- ✓ ***M**antener el buen trato hacia los demás aún en los momentos de mayores exigencias.*
- ✓ ***P**ercibir posibles reacciones adversas en las relaciones interpersonales, realizando acciones necesarias para evitarlas y así mantener la armonía en el grupo.*
- ✓ ***E**star atenta a cambios en el ritmo de trabajo que puedan generar alta exigencia y posibles roces, actuando con tolerancia y promoviendo la misma actitud en su gente.*

- ✓ **A**prender de las experiencias negativas, a fin de estar prevenida ante potenciales eventos similares.
- ✓ **M**antenerse serena y firme en situaciones complejas o adversas, focalizándose en el logro de objetivos.
- ✓ **T**rabajar con tenacidad y perseverancia, con optimismo y espíritu positivo, aún en las situaciones más difíciles.
- ✓ **P**roponer a su entorno el cuidado del trato interpersonal, especialmente en períodos de desarrollo de tareas delicadas, para la conservación del clima laboral y la productividad.
- ✓ **S**aber controlarse ante conductas negativas de otras personas, al evaluarlas no como algo personal sino como producto de una situación agobiante o de alta exigencia.
- ✓ **R**etirarse de las discusiones en forma oportuna, cuando perciba en sus interlocutores reacciones negativas.

www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244

CONCLUSIÓN

Quien logra el autocontrol lidera proyectos de excelencia, por ser considerada una persona equilibrada en su rendimiento, incluso frente al aumento en el flujo y exigencia de trabajo, siendo referente en esta conducta y obteniendo colaboración y alto interés de su gente.

GESTIÓN DE CONFLICTOS

CONCEPTO.- “Actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto”.

(www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/118)



“En la pelea, se conoce al soldado; sólo en la victoria, se conoce al caballero”. (Jacinto Benavente)

OBJETIVO

Estar a la altura de las circunstancias, mostrando una personalidad especial, capaz de imponer su criterio, pero teniendo a la vez un carácter conciliador.

PROCEDIMIENTOS

- *Una de las áreas donde una secretaria debe demostrar su capacidad es en la resolución de conflictos laborales. A continuación se recogen los puntos esenciales que ha de tener en cuenta la secretaria de cualquier institución, a la hora de enfrentarse a un conflicto laboral:*
- ✓ ***E**scuchar a la partes en conflicto; ser capaces de escuchar con imparcialidad las dos versiones de una misma historia, sin dejarse llevar por sus propios prejuicios, ni prestar credibilidad a una de las partes únicamente basándose en su afinidad personal.*

- ✓ **R** *Realizar su propia investigación; una vez que ha escuchado a las partes interesadas, debe realizar por su cuenta una pequeña investigación para descubrir cuáles son las opiniones que sostienen, y sobre que pilares lo hacen. Al investigar, al preguntar a los demás e implicar a un grupo de personas, estaría reforzando su papel de mediadora.*
- ✓ **D** *Detectar dónde está la raíz del problema, para afrontarlo directamente, de forma que se pueda prevenir futuros problemas.*
- ✓ **T** *Tener tacto y diplomacia una vez que ha llegado a la conclusión de que la culpa se atribuye a una de las partes, evitando humillaciones en público y optando mejor por una conversación privada en un tono serio pero sereno.*
- ✓ **A** *Aprender a mantener la distancia, y sólo involucrarse cuando el conflicto realmente lo requiere; porque sólo así podremos entender mejor lo que ocurre. (www.muypymes.com/gestion/management/3775)*
- ✓ **F** *Fijar una meta común que no se pueda alcanzar sin la cooperación de las partes en conflicto.*
- ✓ **C** *Cuando un conflicto se origina por la falta de recursos (dinero, oportunidades de ascender, espacio de oficina); ampliarnos puede ser una solución para todos.*
- ✓ **A** *Apartarse de los conflictos o suprimirlos.*
- ✓ **R** *Restar importancia a las diferencias causantes del conflicto, al tiempo que se resaltan los intereses comunes de las partes involucradas.*

- ✓ *L*legar a un arreglo pidiendo a cada parte del conflicto que ceda algo de valor.
- ✓ *A*plicar las técnicas del cambio de conducta, como capacitación en relaciones humanas para alterar las actitudes y los comportamientos que causan los conflictos. (www.coscatl.com/resolucion-conflictos.html)

CONCLUSIÓN

Trabajar en la mayoría de los casos tiene un lado social, pues se comparten espacios y tareas con compañeros de trabajo, clientes, proveedores y otras personas relacionadas con la actividad profesional o empresarial donde nos desempeñamos. Por tal motivo, tanto en la oficina como en la vida, se producen enfrentamientos que es necesarios resolverlos para recobrar la paz en el ámbito laboral; ya que, las empresas no quieren personas conflictivas en su grupo de trabajo, porque les hacen perder tiempo, recursos y prestigio.

TRATO PERSONAL

CONCEPTO.- Se refiere a “proceder bien o mal, con una persona, de obra o de palabra”.

(www.significadode.org/tratar.htm) En el caso de las secretarías ejecutivas, corresponde al comportamiento que tienen el momento de tratar con sus clientes internos y externos; con el interno, en sus relaciones laborales y con el externo, la atención al cliente y prestación de servicios.



*“El valor de una persona se lo mira en su actitud. Sé perseverante en tu forma de mejorar tu trato a las personas”
(Javier Casares)*

OBJETIVO

Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos puedan requerir en el presente o en el futuro.

PROCEDIMIENTOS

- *Las tácticas que habitualmente se debe tener el momento de tratar con los clientes internos y externos, son las siguientes:*
- ✓ **T** *Tomar la iniciativa y preocuparse por escuchar y atender las demandas de sus clientes.*

- ✓ **I**dentificar con notable claridad futuros requerimientos y prepararse para satisfacerlos.
- ✓ **A**nticiparse al tiempo estipulado de entrega de un producto o servicio solicitado, manteniendo la calidad deseada.
- ✓ **P**reocuparse por posibles quejas o reclamos y tomar las acciones de mejora adecuadas para evitarlos.
- ✓ **I**ntestiguar necesidades y plantear diferentes escenarios que le permitan visualizar nuevas alternativas para ofrecer a sus clientes, contribuyendo al mejoramiento de su área de negocios y contemplando necesidades que los propios clientes no habían identificado.
- ✓ **C**rear y mantener una buena relación con quienes podrían requerir de sus servicios, logrando siempre un alto grado de satisfacción.
- ✓ **S**er atenta y observadora ante lo que se le solicite, exigiéndose cumplir en tiempo de calidad.
- ✓ **P**roponer a sus clientes soluciones alternativas oportunas y atinadas.
- ✓ **S**er abierta y siempre cooperativas con sus clientes, con quienes debe lograr una fluida comunicación.
- ✓ **R**eaccionar dando respuestas satisfactorias a quienes solicitan algo de usted.
- ✓ **E**stablecer vínculos cordiales con sus clientes, preguntándoles cómo se encuentran, qué necesitan y en qué los pueden ayudar, haciéndoles sentir verdaderamente importantes.

- ✓ *Demostrar predisposición a solucionar pequeños problemas que algún cliente pueda plantearle, cuando se salen de los estándares habituales.*
- ✓ *Dar un trato cordial a los compañeros de trabajo, y hacerles saber que pueden hablar contigo de sus problemas.*

CONCLUSIÓN

No podemos exigir un trato correcto y adecuado, si nosotros no se los damos a los demás; debemos recordar que todos somos personas, independientemente del cargo que ocupemos, rango o dinero que tengamos.

IMPACTO E INFLUENCIA

CONCEPTO.- *“Es la capacidad de producir un impacto o efecto determinado sobre los demás, persuadirlos, convencerlos, influir en ellos positivamente, con el fin de lograr que sigan un plan o línea de acción”*

www.campus.usal.es/ofees/documento/competencias



“La recompensa de una buena acción está en el hecho mismo de haberla llevado a cabo” (Seneca)

OBJETIVO

Lograr acuerdos y crear compromiso en la gente, conduciéndose con mucho respeto y calidez hacia los demás.

PROCEDIMIENTOS

- *Para desarrollar esta actitud es necesario tener un comportamiento que tienda a influir en las personas; y además poseer cualidades que ellos admiren; que pueden ser las siguientes:*
- ✓ ***C**onducirse con notable sutileza en la captación de las verdaderas motivaciones de sus interlocutores.*
- ✓ ***H**ablar con tono seguro, vestir con elegancia y mantener una postura abierta y cálida que facilite la interrelación.*

- ✓ ***C**aptar la atención y generar respeto, produciendo una buena impresión.*
- ✓ ***E**studiar las necesidades, preocupaciones y posiciones de los demás, lo que le permite mantener el control sobre los posibles puntos problemáticos durante un intercambio de ideas.*

■ *Cualidades que se admiran:*

- ✓ ***H**onestidad, franqueza, sinceridad*
- ✓ ***S**olidaridad*
- ✓ ***D**isciplina*
- ✓ ***I**nteligencia*
- ✓ ***P**erseverancia y constancia*
- ✓ ***P**rofesionalismo*
- ✓ ***H**umildad*
- ✓ ***E**mocionalmente inteligente*
- ✓ ***A**utodominio*
- ✓ ***S**entido del humor*
- ✓ ***C**apacidad de cambio*
- ✓ ***L**iderazgo*
- ✓ ***C**arisma*
- ✓ ***P**aciencia*
- ✓ ***S**abiduría*
- ✓ ***T**ransparencia*
- ✓ ***P**untualidad*
- ✓ ***C**ompromiso con su misión personal.*

- ✓ **C**arácter para no dejarse vencer o sentirse derrotado ante las adversidades.
- ✓ **E**cuanimidad para nunca perder su sentido del humor y buen juicio cuando se llega a sentir abatido.
- ✓ **V**ocación de servicio. (Sánchez, 2003)

CONCLUSIÓN

Lo que hace a una persona inolvidable, es que esa persona deje huella en tu vida; es decir, que deje enseñanzas, experiencias, lindos recuerdos y que haya contribuido en tu crecimiento profesional y personal. Quienes producen impacto e influyen en nuestras vidas son aquellas personas que cambian nuestras vidas radicalmente, son quienes derrumban nuestros principios e ideas para colocar otros mejores.

FLEXIBILIDAD

CONCEPTO.- *“Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas y puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera”.*

www.books.google.com.ec/gestion-por-competencias/177



*“La mas grande satisfacción del hombre, es alcanzar la meta que se había trazado, aún a costa de grandes sacrificios”
(Gualberto Alcántara Olalde)*

OBJETIVO

Promover cambios en la propia organización o en las responsabilidades a su cargo.

PROCEDIMIENTOS

- *La flexibilidad es una actitud que a la secretaria le ayudará a entender la importancia de involucrarse en diferentes áreas y situaciones laborales, que le permitirán crecer en el campo profesional; para lo cual deberá seguir los siguientes pasos:*
- ✓ ***E**star atenta a los sucesos del entorno que podrían impactar tanto en el proyecto en el que se encuentra trabajando, como en la institución en su totalidad.*

- ✓ **P**redisponerse a adoptar ritmos acelerados de trabajo, modificando la planificación de su tarea cuando así lo requiera la situación.
- ✓ **A**delantarse con éxito y proponer rumbos alternativos de acción con creatividad, ante posibles cambios en las condiciones iniciales de trabajo.
- ✓ **A**daptarse con gran facilidad a todo tipo y estilo de relaciones interpersonales, en todos los niveles, pudiendo coordinar con ellos para el cumplimiento de los objetivos comunes.
- ✓ **A**bandonar con rapidez viejos modelos de acción o conocimientos que resultan inadecuados ante la nueva realidad.
- ✓ **H**acerse cargo de tareas que no son usuales en su rutina de trabajo, siempre que sea necesario para el logro de los objetivos de la institución.
- ✓ **R**esponder con rapidez ante nuevas asignaciones a pesar de estar involucrada en otras tareas.
- ✓ **R**realizar cambios atinados en la organización de su trabajo, para responder a nuevas exigencias de los clientes.
- ✓ **I**mpulsar a toda su área a estar siempre dispuesta y preparada para afrontar cambios, ocupándose permanentemente de coordinar la actualización de sus compañeros.
- ✓ **I**mplementar cambios en su área de trabajo sí cuenta con el apoyo directo de su superior, quien le proveerá de las herramientas necesarias para dicha tarea.

- ✓ **R**ecurrir a la orientación de su superior para organizar las acciones necesarias en su área y mantenerse alineada a la organización.
- ✓ **L**ostrar establecer un diálogo cordial con sus compañeros, estableciendo lazos eficientes en el ámbito de trabajo más directo.
- ✓ **R**eaccionar de manera favorable ante modificaciones en su trabajo.
(www.rincondelvago.com/la-flexibilidad-en-el-trabajo)

CONCLUSIÓN

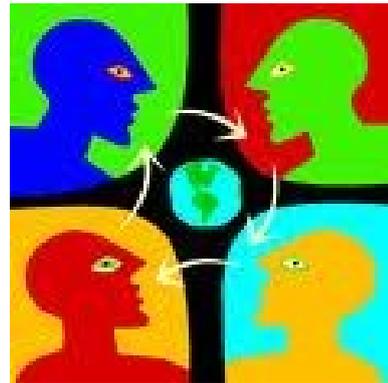
La flexibilidad laboral que demuestre una persona, la convierte en un eje fundamental dentro del funcionamiento de una institución, ya que suele ser consultada por sus colaboradores ante nuevos requerimientos del entorno que cambien el rumbo habitual de las tareas, pues siempre tiene respuestas atinadas. Además le ayudará a relacionarse exitosamente con sus colaboradores, compañeros y clientes directos.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

CONCEPTO.- "Es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información".

(www.manuelgross.bligoo.com) La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas; cada una de ellas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra persona implicada en la conversación.

(www.mitecnologico.com/Main/ComunicacionInterpersonal)



"Siempre hay tiempo para soltar las palabras, pero no para retirarlas."
(Baltasar Gracián)

OBJETIVO

Aprender a entenderse con los demás y funcionar adecuadamente en situaciones sociales.

PROCEDIMIENTOS

- Para mejorar la comunicación interpersonal es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:
 - ✓ **A**l criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es.

- ✓ ***D**iscutir los temas de uno en uno, no aprovechar que se está discutiendo para reprochar todas sus fallas.*
- ✓ ***N**o ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas, ya que producirán un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.*
- ✓ ***N**o hablar del pasado, o sacar a relucir los “trapos sucios” del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo se debe sacar a colación constructivamente.*
- ✓ ***S**er específico, concreto, preciso, es muy importante en la comunicación.*
- ✓ ***E**vitár las generalizaciones con los términos “siempre” y “nunca”; porque raras veces son ciertas. Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones como “la mayoría de veces”, “en ocasiones”, “algunas veces”; son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.*
- ✓ ***S**er breve, ya que repetir varias veces lo mismo o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quien escucha.*
- ✓ ***C**uidar la comunicación no verbal, porque esta debe ir acorde a lo verbal; el contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado; afecto en el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando; se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).*
- ✓ ***E**legir el lugar y el momento adecuado: cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación;*

el ambiente, el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad; sí vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar solas con nuestro interlocutor; sí vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas; sí ha comenzado una discusión y vemos que se nos escapa de las manos o que no es el momento apropiado utilizaremos frases como: “sí no te importa podemos seguir discutiendo esto en.... o más tarde”.

www.manuelgross.bligoo.com

CONCLUSIÓN

Somos seres sociales, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas; por lo tanto, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales; y también a desarrollar habilidades de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.

DECÁLOGO DE LA SECRETARIA



Quiérete más que a nadie en el mundo

- *Valora tu capacidad*



Crece cada día más

- *Anímate a realizar tus sueños*



Vence tus propios temores

- *Haz que predomine la paz*



Trata como deseas que te traten a ti

- *Deja huella con tus buenas acciones*



Adáptate a los cambios positivos

- *Aprender a escuchar para poder hablar*

Autora: Jenny Andino V.

6.7. Impactos

Con esta propuesta, se espera que las secretarías ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura, conozcan y sigan los procedimientos para desarrollar las actitudes positivas, que contribuirán a mejorar su comportamiento y ampliar sus competencias profesionales y actitudinales; también se espera que sea de agrado para los clientes internos, lo cual permitirá que fluya el compañerismo, el trabajo en equipo y un clima laboral adecuado que beneficiará sin duda al cumplimiento de objetivos de la institución.

6.8. Difusión

Para dar a conocer esta propuesta se entregará un impreso de la presente Guía a las secretarías ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura, explicando en forma clara el contenido de la misma, socializando de tal manera que ellas se interesen en aplicar sus nuevos conocimientos dentro de la institución donde laboran; tomando en consideración que además de su preparación y capacitación constante para su destreza profesional, este será un aporte para mejorar las relaciones interpersonales de la secretaria y los clientes internos.

6.9. Bibliografía

BENALCÁZAR M. (1992)

“Guía para Realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado”. Ecuador, Ibarra: CREAARTE.

GUTIÉRREZ A. (1992)

“Curso de Métodos de Investigación y Elaboración de Monografías”. Ecuador, Quito: IMPRENTA “DON BOSCO”

HERNÁNDEZ R. y otros. (1991)

“Metodología de la Investigación”. Primera Edición. México, México: MC GRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO S.A.

LARREA CABRERA S. (1998)

“El Desarrollo Profesional de la Secretaria Ejecutiva”. Ecuador, Quito: EDITORIAL DIMAXI.

MAGGI Y. y otro (1997)

“Desarrollo Humano y Calidad, Valores y Actitudes”. México, México. Editorial LIMUSA.

MARTÍNEZ A. (2001)

“Relaciones Humanas, Bachillerato”. Ecuador, Quito: MAYA EDICIONES C. Ltda.

MORA G. (1997)

“Valores Humanos y Actitudes Positivas”. México, México. Editorial MC GRAW - HILL

OCÉANO GRUPO EDITORIAL

“Enciclopedia de la Secretaria”, Volumen 1. España, Barcelona: MCMXCVII OCÉANO GRUPO EDITORIAL S.A.

RÍOS J. (2006)

“Relaciones Públicas, su Administración en las Organizaciones”. México, México: GRUPO GRÁFICO ARENAL S.A.

SANDOVAL E. Padre. (1999)

“Diccionario Práctico LNS”. Ecuador, Quito: EDITORIAL “DON BOSCO”

ZUÑIGA E. y otro. (1999)

“Gestión Secretarial”. México, México: Editorial MCGRAW HILL
INTERAMERICA S.A.

Páginas de internet

www.rincondelvago.com/comunicación-interpersonal

www.perso.wanadoo.es

www.scribd.com

www.parasaber.com/mundolaboral

www.maestrosdelweb.com

www.mitecnologico.com

www.manuelgross.bligoo.com

www.gestiopolis.com

www.muypymes.com

www.buscarempleo.es

www.coscatl.com

www.clubpositivo.com

www.npe.com.ve

www.sabiduria.com

www.ar.geocities.com

www.noticias.com

www.dicc.hegoa.efaber.net

www.npe.com.ve/boletin/boletines/042/impacto.htm

www.autoestima-y-exito-personal.com/mejorar-mi-autoestima. (s.f.).

www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244:

www.campus.usal.es/ofeees/documentos/competencias. (s.f.).

www.definicion.de/autodesarrollo. (s.f.).

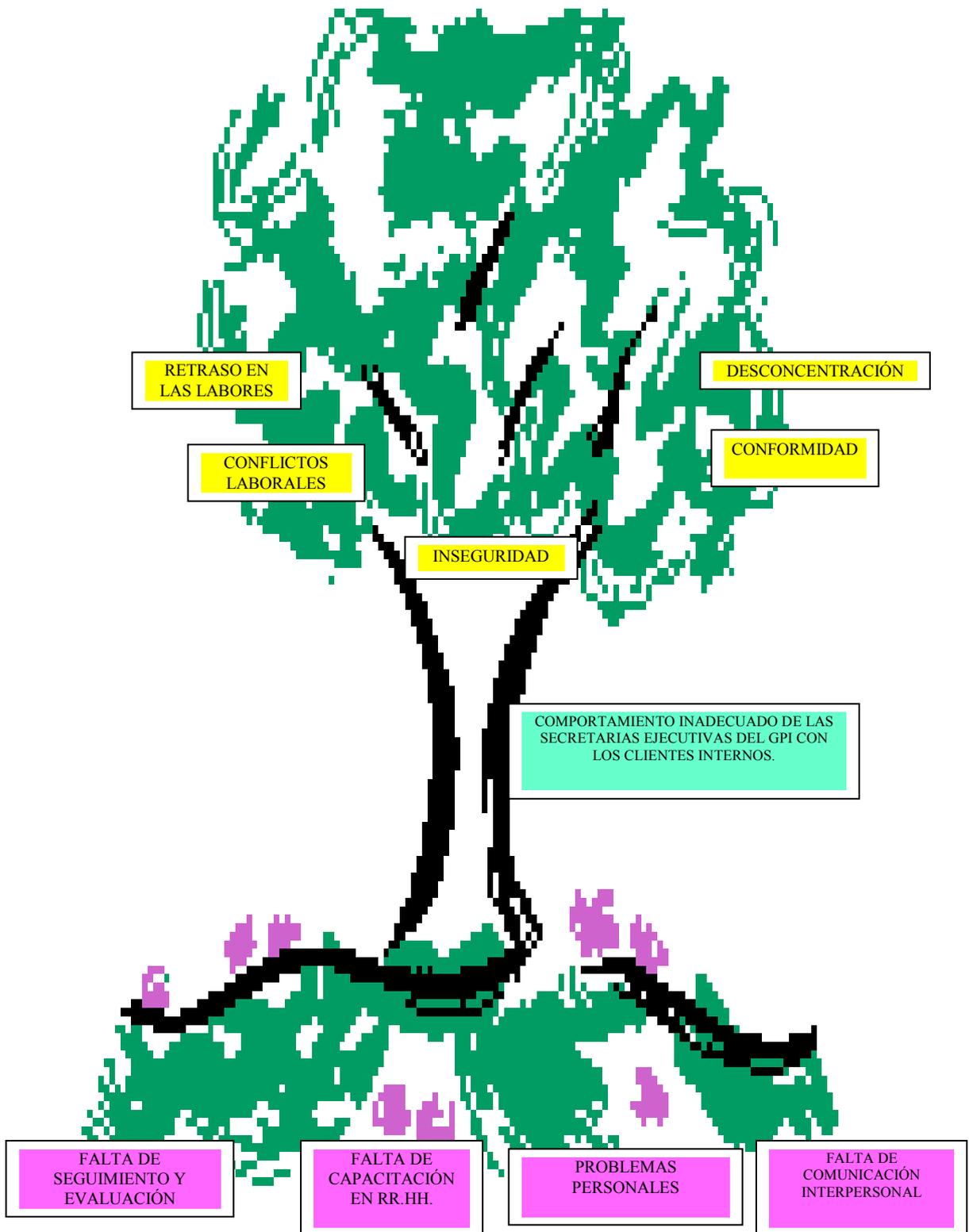
www.redlosfunes.com. (s.f.).

www.significadode.org/tratar.htm. (s.f.).

www.es.shvoong.com/books

www.aprendeenlinea.udea.edu.co
www.pensamientojoven.wordpress.com/2009/07/17/
[www.cibersociedad.net/congress2006,](http://www.cibersociedad.net/congress2006)
www.eduvirtual.mx/archivos/guia-didactica.doc
www.cenet.gob.hn/document/Lasguiasm Metodológicas.ppt
www.tiemposmodernos.eu/profesorado-practicas-proyecto-fundamentacion-pedagógica

Anexos
Árbol de problemas



Matriz de Coherencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL |
|---|--|
| <p>* ¿Cuál es el comportamiento que tienen las Secretarías Ejecutivas que laboran en el Gobierno Provincial de Imbabura, con sus clientes internos?</p> | <p>* Identificar el comportamiento que tienen las Secretarías Ejecutivas que laboran en el Gobierno Provincial de Imbabura con los clientes internos.</p> |
| SUBPROBLEMAS / INTERROGANTES | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| <p>¿El nivel de preparación que poseen las Secretarías Ejecutivas, está acorde al cargo que desempeñan?</p> <p>* ¿Cuáles son las actitudes interpersonales que más se detectan en las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura?</p> <p>* ¿Cuál es la imagen que los clientes internos tienen de la Secretaría Ejecutiva, derivada de su comportamiento?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Averiguar sí el nivel de preparación de las Secretarías es acorde al cargo que desempeñan. • Especificar cuáles son las actitudes interpersonales que más se detectan en las Secretarías Ejecutivas de la institución. • Identificar cuál es la imagen que los clientes internos tienen de la Secretaría Ejecutiva, derivado de su comportamiento. • Elaborar una guía de procedimientos para desarrollar actitudes positivas y socializarla en el Gobierno Provincial de Imbabura. |

Certificado de realización de encuestas



ING. GLORIA REALPE CEVALLOS
Directora de Gestión Administrativa

A petición de parte interesada:

CERTIFICA

Que la señorita JENNY RUBY ANDINO VALVERDE, portadora de la cédula de ciudadanía 100266021-3, Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, realizó en el mes de junio del presente año, una encuesta al personal que labora en esta Corporación Provincial, como parte de su tesis "Las Relaciones Humanas y el Comportamiento de las Secretarías Ejecutivas".

Es cuanto puedo certificar y faculto a la interesada hacer uso del presente en los fines que estime conveniente.

Ibarra, 15 de noviembre del 2010

ING. GLORIA REALPE CEVALLOS
Directora de Gestión Administrativa

**Dirección de RR. HH.
y Servicios Administrativos**



mediz@imbabura.gob.ec

Certificado de difusión de la propuesta



ING. GLORIA REALPE CEVALLOS
Directora de Gestión Administrativa del GPI

CERTIFICA

Que la señorita JENNY RUBY ANDINO VALVERDE, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100266021-3, estudiante de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, realizó la difusión interna de la propuesta denominada "MEJORANDO EL COMPORTAMIENTO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS", el mismo que fue realizado con profesionalismo, honorabilidad y dedicación y fue realizado en base a investigación personal.

Trabajo realizado y es factible de recomendación para futuras propuestas.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Ibarra, 22 de diciembre del 2010

ING. GLORIA REALPE CEVALLOS
Directora de Gestión Administrativa

montiz@imbabura.gob.ec



Encuesta a las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura

Señora (ita):

Sírvase contestar las siguientes preguntas con veracidad, puesto que el objetivo de la presente encuesta es obtener información respecto al comportamiento y Relaciones Humanas de las Secretarías Ejecutivas; los resultados de la misma servirán de base para proponer la aplicación de una Guía de Actitud y Comportamiento que debe tener la Secretaría Ejecutiva, basada en las Relaciones Humanas, por lo que agradecemos su colaboración. Los datos conseguidos se mantendrán en forma confidencial por la investigadora.

INSTRUCCIÓN: Escoja una sola alternativa a cada una de las preguntas marcando con una X entre el paréntesis correspondiente.

1.- ¿EL NIVEL DE PREPARACIÓN ACADÉMICA QUE USTED POSEE ES ACORDE AL CARGO QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA?

SI () NO ()

¿POR QUÉ?

2.- ¿PRESTA ATENCIÓN A LOS COMENTARIOS NEGATIVOS QUE EMITEN OTRAS PERSONAS SOBRE USTED?

SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

3.- ¿TIENE FACILIDAD DE IDENTIFICAR SUS LOGROS PERSONALES Y PROFESIONALES?

SI () NO () A VECES ()

¿POR QUÉ?

4.- ¿ESTA PREPARADA ANTE CUALQUIER CAMBIO QUE SE IMPLEMENTE EN LA INSTITUCIÓN DONDE USTED TRABAJA?

SI () NO ()

¿POR QUÉ?

5.- AL EJECUTAR SU TRABAJO, ¿IDENTIFICA FACILMENTE SUS DESTREZAS LABORALES?

SI () NO () A VECES ()

¿POR QUÉ?

6.- ¿CONSIDERA QUE EN SU PROFESIÓN EXISTEN ACTIVIDADES IMPOSIBLES DE CUMPLIR?

SI () NO ()

¿CUÁLES?

7.- ¿CUANDO REALIZA SU TRABAJO TIENE CLARO CUÁL ES LA IMPORTANCIA DEL MISMO?

SI () NO () A VECES ()

¿POR QUÉ?

8.- ¿CUÁN ABIERTA ES USTED A LAS SUGERENCIAS O AL INTERCAMBIO DE OPINIONES?

POCO () MUCHO () NADA ()

¿POR QUÉ?

9.- ¿USTED TIENE PREDISPOSICIÓN A REALIZAR LABORES QUE NO SON DIRECTAMENTE DE SU RESPONSABILIDAD, PERO QUE BENEFICIAN A SU ESPACIO DE TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

¿POR QUÉ?.....

10.- ¿EN CASO DE PRESENTARSE CONFLICTOS EN SU TRABAJO, PREFIERE ESPERAR QUE SU JEFE INMEDIATO LO RESUELVAN?

SI () NO ()

¿POR QUÉ?.....

11.- ¿CUÁN PACIENTE ES AL ENFRENTARSE CON PERSONALIDADES CONFLICTIVAS?

MUY PACIENTE ()
POCO PACIENTE ()
NADA PACIENTE ()

12.- ¿CONSIDERA QUE LAS LABORES QUE DESEMPEÑA LE GENERAN UN CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL?

SI () NO ()

¿POR QUÉ?.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuesta a los clientes internos del Gobierno Provincial de Imbabura

Señor (a):

Sírvase contestar las siguientes preguntas con veracidad, puesto que el objetivo de la presente encuesta es obtener información respecto al comportamiento y Relaciones Humanas de las Secretarías Ejecutivas; los resultados de la misma servirán de base para proponer la aplicación de una Guía de Actitud y Comportamiento que debe tener la Secretaría Ejecutiva, basada en las Relaciones Humanas, por lo que agradecemos su colaboración. Los datos conseguidos se mantendrán en forma confidencial por la investigadora.

INSTRUCCIÓN: Escoja una sola alternativa a cada una de las preguntas marcando con una X entre el paréntesis correspondiente.

1.- ¿CREE QUE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA DAN IMPORTANCIA A LOS COMENTARIOS NEGATIVOS QUE EMITEN OTRAS PERSONAS SOBRE ELLAS?

SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

2.- ¿CONSIDERA QUÉ LAS SECRETARIAS DEL GPI COMPARTEN SUS LOGROS PERSONALES Y PROFESIONALES CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

3.- ¿CREE QUE SUS COMPAÑERAS SECRETARIAS ESTÁN PREPARADAS ANTE CUALQUIER CAMBIO QUE SE IMPLEMENTE EN LA INSTITUCIÓN?

SI () NO ()

¿POR QUÉ?

4.- ¿CONSIDERA QUE EXISTEN ACTIVIDADES IMPOSIBLES DE CUMPLIR PARA SU SECRETARIA?

SI () NO ()

¿CUÁLES?.....

5.- ¿CREE QUE ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA AUTO EVALÚE LA GESTIÓN QUE ESTÁ DESARROLLANDO?

SI () NO () TAL VEZ ()

¿POR QUÉ?.....

6.- ¿CUÁNDO LA SECRETARIA DESEMPEÑA SU TRABAJO, CRRE QUE ELLA TIENE CLARO CUÁL ES LA IMPORTANCIA DEL MISMO?

SI () NO ()

¿POR QUÉ?.....

7.- ¿CUÁN ABIERTA CREE QUÉ ES LA SECRETARIA A LAS SUGERENCIAS O AL INTERCAMBIO DE OPINIONES?

POCO () MUCHO () NADA ()

8.- ¿PIENSA QUE SU SECRETARIA TIENE PREDISPOSICIÓN A REALIZAR LABORES QUE NO SON DIRECTAMENTE DE SU RESPONSABILIDAD, PERO QUE BENEFICIAN A SU ESPACIO DE TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

¿POR QUÉ?.....

9.- ¿QUÉ NIVEL DE ACOGIDA BRINDA USTED A SU SECRETARIA EL MOMENTO QUE ELLA EMITE SUGERENCIAS?

POCO () MUCHO () NADA ()

10.- ¿HA DETECTADO CUÁN PACIENTE ES LA SECRETARIA AL ENFRENTARSE CON PERSONALIDADES CONFLICTIVAS?

MUY PACIENTE ()
POCO PACIENTE ()
NADA PACIENTE ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN