



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DE LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA FISCALÍA DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO”

Trabajo de Grado previo a la obtención al título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Español.

AUTORAS:

BOSMEDIANO NAVAS LORENA
CIFUENTES ALARCÓN CRISTINA

DIRECTOR:

DR. GALO ALVAREZ

Ibarra, 2011

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director de la Tesis del siguiente tema: **“ESTUDIO DE LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA FISCALÍA DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO”**, trabajo realizado por las señoritas egresadas: BOSMEDIANO NAVAS LORENA y CIFUENTES ALARCÓN CRISTINA, previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Dr. Galo Álvarez

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente a que pueda superar los momentos más difícil que he tenido que pasar, durante mi preparación, y por haberme puesto en mí camino a aquellas personas que con sus enseñanzas, he sabido darme cuenta que importante es, el que una persona esté permanentemente capacitándose, para poder devolverse en y aceptar con humildad los cambios que he tenido en el transcurso de mí vida.

A mi Madre Martha Alarcón por ser un ser maravillosos que sin la presencia y el apoyo emocional no estaría hoy realizando esta dedicatoria, por haberme dado la luz, y haberme guiado con su ejemplo.

A mi Esposo Luis Paladines por ser una persona que ha sabido comprenderme en los momentos más difíciles, para el logro de mi meta, siendo el pilar fundamental de apoyo para el logro de mi meta, y ser merecedor de mi éxito en el campo profesional.

A mis hijos Karolina y Joseph Paladines por comprenderme en los momentos que no he podido estar con ellos, y llegar a culminar otra etapa de mi vida,

A nuestros maestros quienes han aportado con sus sabios conocimientos, y en especial por engrandecer nuestra sabiduría intelectual y así poder aplicar los conocimientos adquiridos con certeza y efectividad, en el desempeño de nuestras funciones, agradezco a todos y a cada uno ellos que han sabido darme consejos para que pueda seguir adelante cuando yo empezaba a desmayar en el transcurso de mi preparación para llegar hacer una profesional; gracias.

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente.

A mis padres, porque con su nobleza me han enseñado el camino por el que he recorrido para conseguir todos mis anhelos.

A mis hijos por ser el motor que incentivo mi anhelo por superarme y ser una mejor profesional.

Y a la institución y a mis maestros quienes han aportado con sus sabios conocimientos, y engrandecer nuestra sabiduría intelectual y así poder aplicar los conocimientos adquiridos con certeza y efectividad, en el desempeño de nuestras funciones.

LORENA BOSMEDIANO

AGRADECIMIENTO

Uno de los valores que nunca debe perder el hombre es la gratitud, razón que amerita nuestro reconocimiento profundo a la UNIVERSIDAD TECNICA DE NORTE, que nos dio la oportunidad de formarnos como profesionales críticos, creativos, capacitados, humanistas y éticos para la sociedad.

A la Fiscalía provincial de Imbabura, por habernos abierto sus puertas de su prestigiosa Institución y colaborado con nuestra investigación en la cual tuvimos la oportunidad de aprender cosas que desconocíamos, como también a ver las cosas importantes de la vida y esa visión de futuro que nos seguirá llevando cada vez más lejos.

También al doctor Galo Álvarez, quien supo guiarnos para poder completar la tesis de grado, gracias a sus conocimientos sembrados en nuestras mentes siempre lo tendremos presente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Aceptación del director	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Índice	vi
Resumen	x
Summary	xii
Introducción	xiii

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Antecedentes	3
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.3. Formulación del Problema	6
1.4. Delimitación del Problema	7
1.4.1. Unidades de Observación	7
1.4.2. Delimitación Espacial y Temporal	7
1.5. Objetivos	7
1.5.1. Objetivo General	7
1.5.2. Objetivos Específicos:	7
1.6. Justificación e Importancia	8

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Fundamentación Teórica	10
2.1.1. Formación de valores	11
2.1.1.1. ¿Qué son los Valores?	12
2.1.2. Autoestima	13
2.1.2.1. Importancia de la Autoestima.	14
2.1.2.2. ¿Qué es la Autoestima?	15
2.1.3. Organizaciones Humanas.	16
2.1.4. Función de la Autoestima y los Valores en las Organizaciones	18

2.1.5. Autoestima Alta y Baja	19
2.1.5.1. Baja Autoestima	19
a. ¿En Dónde está el Origen de la Baja Autoestima?	20
b. Actitudes Habituales que Indican Autoestima Baja	21
c. La Familia	22
d. La Sociedad	23
e. La Escuela	23
2.1.5.2. Autoestima Alta	24
a. Características de la Autoestima Positiva	24
b. Reconstrucción de la Autoestima	26
2.1.6. Técnicas para Mejorar la Autoestima	29
2.1.6.1. Busca Dentro De Ti:	29
2.1.6.2. Busca Fuera de Ti	33
2.1.6.3. Aspira a lo más Alto y Planifica el Presente:	35
2.1.7. La Autoestima en las Relaciones Interpersonales	36
2.1.7.1. Auto Respeto	36
2.1.7.2. Creatividad	37
2.1.7.3. Trascendencia	38
2.1.8. La Personalidad	39
2.2. Posicionamiento teórico personal	40
2.3. Glosario	40
2.4. Preguntas directrices	42
2.5. Matriz categorial	42

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. Diseño	44
3.2. Tipos y Enfoque	44
3.2.1. Tipos	44
3.2.1.1. Investigación de Campo	44
3.2.1.2. Investigación Bibliográfica y Documental	44
3.2.1.3. Investigación Exploratoria.	45
3.2.2. Enfoque	45
3.3. Métodos Técnicas e Instrumentos	45
3.3.1. Métodos	45
3.3.1.1. Inductivo	46
3.3.1.2. Deductivo	46
3.3.2. Técnicas	46
3.3.2.1. Encuesta	46

3.4. Población	46
----------------	----

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	49
--------------------------------------------	----

CAPITULO V

5.1 Conclusiones	85
5.2 Recomendaciones	87

CAPITULO VI

6. Propuesta alternativa	90
6.1 Titulo de la Propuesta	90
6.1.1 Talleres de Capacitación para la Secretaria	90
6.2. Justificación e Importancia	90
6.2.1 Aporte Educativo	91
6.2.2 Aporte Social	91
6.2.3 Aporte Psicológico	91
6.2.4 Aporte Filosófico	91
6.2.5 Aporte Tecnológico	91
6.2.6. aporte ecológico	92
6.2.7 Aporte turístico	92
6.2.8. Factibilidad de la Propuesta	92
6.3. Fundamentación de la Propuesta	92
6.3.1. Aspecto Filosófico	92
6.3.2. Aspecto pedagógico	93
6.3.3. Aspecto Psicológico	93
6.4. Objetivos	94
6.4.1 General	94
6.4.2 Especifico	94
6.5. Ubicación sectorial y física	94
6.6. Desarrollo de la propuesta	95
6.6.1. talleres de capacitación	95
1. Practicas comportamentales	95
2. Expresiones que le permiten maneja al cliente	99
3. Comunicación en el Servicio	102
4. Atención al usuario	104
5. Calidad del Servicio	108

6. Algunas formas de mantener y ampliar la autoestima	110
7. Imagen Personal	112
8. Funciones de la Secretaria	114
6.7 Impactos	115
6.7.1. Impacto Social	115
6.7.2. Impacto Educativo	115
6.7.3. Impacto Psicológico	115
6.7.4. Impacto Metodológico	116
6.7.5. Impacto Ecológico	116
6.7.4 Filosófico	116
6.8. Difusión	116
6.9. Bibliografía	117
7. Anexos	120

RESUMEN

La palabra "Autoestima" es un tema del que tanto se dice y muy poco se comprende. Se describe su concepto desde distintos puntos de vista, siendo importante determinar, por qué se suscitan algunos comportamientos, dependiendo mucho del nivel de autoestima personal, cómo incide sobre las relaciones sociales y su entorno se determinan las causas que motivan a las secretarias a proporcionar una mala atención al cliente y a realizar trabajos deficientes, se presenta una propuesta inclinada a mejorar su desempeño profesional, con la finalidad de que puedan enfrentar las dificultades propias de su profesión la autoestima es un factor influyente por lo que, se la define como el amor o estima que una persona tiene de ella misma; este trabajo es conveniente porque traerá consigo la ventaja de agilizar la mentalidad de las secretarias para que logren las metas, propuestas, incrementando la valoración para mejorar el entendimiento entre jefes, superiores, usuarios, secretarias y el estudio permitirá plantear la solución de un problema social, que hasta hoy no ha sido afrontado, siendo de importancia tanto para las, Secretarias y usuarios; además de que la universidad con esta investigación aportará a solucionar esta problemática social. La metodología utilizada es Inductivo se aplicó en la conceptualización y estudio de los diferentes aspectos administrativos, al efectuar una síntesis en el desarrollo del Marco teórico y en la investigación bibliográfica y documental. Y Deductivo se utilizó este método en el momento de la aplicación de la propuesta, permitiendo comprobar los beneficios de la misma, como solución al problema planteado. Una vez formulado el problema, este método ayudó también a analizar y descomponer el problema en sus partes para luego estudiarlos en su totalidad. Además en el momento de procesar la información, tanto bibliográfica como de las encuestas se debió analizar seriamente para luego elaborar resúmenes y definir posiciones teóricas. La población investigada estuvo conformada de 119 personas, siendo una población pequeña, no se realizó el cálculo de la muestra y se tomó en cuenta a toda la población. En conclusión la mayoría de los usuarios reconocen que las secretarias no dan soluciones a sus quejas, manteniendo entonces una actitud ineficiente en el desempeño de sus funciones afectando la calidad del servicio y que no existe un buen desarrollo de la creatividad de las secretarias ratificándose una vez más la falta de eficiencia prestada y consideran que deben capacitarse para brindar un buen servicio

SUMMARY

The word "Self-esteem" it is a topic of the one that so much is said and very little it is understood. Their concept is described from different points of view, being important to determine, why you sucintan some behaviors, depending much of the level of personal self-esteem, how it impacts on the social relationships and its environment the causes they are determined that motivate the secretaries to provide a bad attention to the client and to carry out faulty works, a proposal is presented bowed to improve its professional acting, with the purpose that they can face the difficulties characteristic of its profession the self-esteem it is an influential factor for that that, he/she is defined it as the love or esteem that a person has of herself; this work is convenient because he/she will bring I get the advantage of speeding up the mentality of the secretaries so that they achieve the goals, proposals, increasing the valuation to improve the understanding among bosses, superiors, users, secretaries and the study will allow to outline the solution of a social problem that has not been confronted until today, being so much of importance for those, Secretaries and users; besides that the university with this investigation will contribute to solve this social problem. The used methodology is Inductive it was applied in the conceptualization and study of the different administrative aspects, when making a synthesis in the theoretical Marco's development and in the bibliographical and documental investigation. And Deductive this method was used in the moment of the application of the proposal, allowing checking the benefits of the same one, as solution to the outlined problem. Once formulated the problem, this method also helped to analyze and to decompose the problem in its parts he/she stops then to study them in its entirety. Also in the moment to process the information, so much bibliographical as of the surveys it should be analyzed seriously it stops then to elaborate summaries and to define theoretical positions. The investigated population was conformed of 119 people, being a small population, she was not carried out the calculation of the sample and she took into account to the whole population. In conclusion most of the users recognize that the secretaries don't give solutions to their complaints, maintaining an inefficient attitude then in the acting of their functions affecting the quality of the service and that a good development of the creativity of the secretaries doesn't exist being ratified the lack of borrowed efficiency once again and they consider that they should be qualified to offer a good service

INTRODUCCIÓN

PRESENTACION:

El presente trabajo es una herramienta que pretende mejorar la calidad y el servicio al usuario, en la Fiscalía de Imbabura,

EL CAPITULO I consta del Planteamiento del problema la formulación del tema, las delimitaciones, la justificación y los Objetivos.

EL CAPITULO II consta de un marco teórico, el cual nos brinda las bases conceptuales, en donde se identifican temas relacionados con la Autoestima y su influencia en la Calidad de Servicio al Usuario, y en particular el desempeño Profesional de las Secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura, pretendiendo identificar la importante necesidad para que el personal, pueda capacitarse periódicamente para mejorar la autoestima y por ende ayudar a un buen desempeño Profesional.

Determinar el nivel de autoestima y la incidencia en el desempeño profesional de las secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura, recopilar documentación científica para mejorar el desempeño Profesional en el ámbito secretarial

El trabajo está fundamentada en el modelo socio crítico la relación es eminentemente democrática y participativa. Los dos son corresponsables del cumplimiento de objetivos, la metodología se basa en la utilización de la investigación como técnica didáctica básica

para llevar a la educación a tomar posición de cuestionamiento ante lo dado y también está fundamentada en la Teoría Cognoscitiva, la cual explica el aprendizaje en función de las experiencias, información, impresiones, actitudes de ideas de una persona y de la forma como ésta las integra, organiza y reorganiza.

EL CAPITULO III consta de la metodología de la investigación ya que es un proyecto factible de desarrollo, ya que parte del diagnóstico es la realidad actual, y está basada en la investigación bibliográfica y de campo. Así como también la investigación de campo se la realizó en las oficinas de secretaría de la Fiscalía de Imbabura en donde se recolectaron datos sobre el desempeño de las secretarias y su entorno laboral.

Investigación Bibliográfica y Documental es de carácter bibliográfico porque se tomó la información necesaria de libros y documentos, utilizándose para ello diferentes fuentes de información así como la Investigación Exploratoria se desarrolló con la intervención de los miembros de la Institución determinando el lugar, ubicación geográfica de la institución y demostrando la hipótesis mediante la cual se fundamenta.

Población investigada estuvo conformada de 119 personas, y se tomó en cuenta a toda la población.

EL CAPITULO IV consta del análisis e interpretación de resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los cantones de Atuntaqui, Cotacachi, Otavalo, e Ibarra a las secretarias de la Fiscalía provincia de Imbabura, así como a los usuarios que diariamente acuden en busca de información, para poner una denuncia, ya que la función de la Fiscalía es colaborar en el proceso de investigación con el apoyo del personal auxiliar secretarias y asistentes de fiscales.

EL CAPITULO V consta de las conclusiones y recomendaciones que se da después del análisis y e interpretación de los resultados, en donde se llega a la conclusión de que los usuarios reconocen que la secretaria no dan soluciones a sus quejas, manteniendo entonces una actitud ineficiente en el desempeño de sus funciones afectando la calidad del servicio, y que no existe un buen desarrollo de la creatividad, ratificándose una vez más la falta de eficiencia prestada por la secretaria, por lo que urge capacitar al personal, ya existe un rechazo de los usuarios con el equipo de trabajo.

Se recomienda que el personal tenga buen carácter y que su atención, sea la apropiada como profesionales de la fiscalía, así como dar soluciones a sus quejas, manteniendo entonces una actitud eficiente y de calidad del servicio.

EL CAPITULO VI está compuesto por la propuesta que es, Implementar talleres de capacitación de autoestima para la secretaria cada tres meses, así como la justificación e importancia por evidenciarse una mala atención y por ende un desempeño profesional deficiente en la calidad de servicio al usuario, en donde encontraremos los aportes a la propuesta, la factibilidad, y la fundamentación de la propuesta sobre el tema.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

RESEÑA HISTÓRICA DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

En 1830 el Gral. Juan José Flores, Primer Presidente del Ecuador, instituyó la Alta Corte, en la que tenía participación el Fiscal y dictó la primera Ley Orgánica del Poder Judicial.

En el Libro de Actas del Congreso, de 19 de septiembre de 1830, se habla que los Diputados nombraron Ministros, entre ellos a quien sería el primer Fiscal del Ecuador de la Época Republicana. La Constitución de 1883 trae la figura del Ministro Fiscal de la Corte Suprema, con sede en la capital de la República.

El 1 de Agosto de 1928, el Doctor Isidro Ayora Cueva, crea la Procuraduría General de la Nación, en representación y defensa del Estado y de los particulares, que sería el inicio de la Institución denominada Ministerio Público. En 1935 Federico Páez, crea el Departamento de Patrocinio del Estado, adscrito al Ministerio de Gobierno, con la finalidad de precautelar los intereses del Estado y de las Instituciones Públicas.

La Constitución de 1945 habla por primera vez de la existencia del Ministerio Público, al disponer que el Procurador General de la Nación, los Fiscales de los Tribunales de Justicia y los demás funcionarios que designe la ley, ejerzan el Ministerio Público, bajo la dirección del Presidente de la República.

En 1974 se expide la Ley Orgánica de la Función Judicial, disponiendo que tanto la Corte Suprema de Justicia como las Cortes Superiores se integren por Ministros Jueces y un Ministro Fiscal, estableciendo que el Ministerio Público forme parte de la Función Judicial.

La Constitución de 1978 estableció que el Ministerio Público se ejercía por el Procurador General del Estado, los Ministros y Agentes Fiscales y los demás funcionarios que determine la ley. En 1979 se expidió la Ley Orgánica del Ministerio Público, con la cual ésta Institución salió de la Función Judicial para ser parte de la Procuraduría General del Estado.

Las Reformas Constitucionales de 1995, por primera vez establecen en la Constitución, una sección denominada “Del Ministerio Público”, cuyo ejercicio corresponde al Ministro Fiscal General, los Ministros Fiscales Distritales, los Agentes Fiscales y demás funcionarios que determine la ley. Sus funciones son las de conducir las indagaciones previas y promover la investigación procesal penal, con el apoyo de la Policía Judicial.

Así la norma constitucional estableció la autonomía organizativa y funcional del Ministerio Público, principios que son recogidos en la Ley Orgánica del Ministerio Público, de 19 de Marzo de 1997.

La Constitución de 1998, en el Art. 219, introdujo cambios trascendentales para el Ministerio Público del Ecuador, redefinió y reforzó sus funciones.

Para hacer viable las disposiciones constitucionales se aprobó la Ley Reformatoria a la Ley Orgánica del Ministerio Público, publicada en el Registro Oficial de 16 de junio del 2000.

Con la plena vigencia del nuevo Código de Procedimiento Penal, desde el 13 de julio del 2001, se introduce el cambio del sistema inquisitivo escrito, que había perdurado por más de 150 años, a un sistema acusatorio y

oral, en donde el Fiscal tiene la carga de la prueba en la etapa del juicio, para lo cual debe dirigir la investigación pre- procesal y procesal penal con imparcialidad y objetividad.

Con la Constitución Política de la República promulgada en Registro Oficial No. 449, de 20 de octubre de 2008, el Ministerio Público da un vuelco, su nombre es reemplazado por el de Fiscalía General del Estado y sus funciones cambiaron.

Actualmente, la Fiscalía General del Estado está conformada por el/la Fiscal General, los/las Fiscales Provinciales y los/las Agentes Fiscales.

Además, existe un Fiscal General Subrogante y Fiscales Adjuntos en las diferentes Provincias del país, quienes colaboran con el Fiscal titular en el proceso de investigación. Los Agentes Fiscales cuentan con el apoyo del personal auxiliar: Secretarios y asistentes de fiscales.

Ibarra cuenta ya con un edificio de tres pisos ubicado diagonal al hospital San Vicente de Paúl, con nuevas instalaciones para la Fiscalía Provincial de Imbabura, adquirido por parte de la Fiscalía General del Estado.

1.1. Antecedentes

En este trabajo se determina a la autoestima como un factor influyente en el buen desempeño profesional por lo que, se la define como el amor o estima que una persona tiene de ella misma; y, se considera importante saber cómo y cuándo se forma la autoestima y quiénes son los responsables de esta.

Desde el momento mismo en que se concibe un ser humano, gracias a que se realiza el vínculo entre padre y madre, fundiéndose las células sexuales masculina y femenina, comienza la carga de mensajes que recibimos, primero de manera energética y luego psicológica.

Los pensamientos son manifestaciones de energía y en el organismo se presentan en forma de reacciones eléctricas y químicas. Cada vez que una embarazada piensa o siente algo con respecto al niño en formación, se produce una serie de reacciones químicas que se esparcen por todo su cuerpo y que la criatura recibe y grava en su cerebro naciente, sin tener la suficiente consciencia como para comprender o rechazar lo que recibe a través de un químico intra-orgánico.

Sin embargo, es factible comprender que normalmente, se tiende a engrandecer las dificultades, a convertirlas en verdugos, a disminuir y subestimar la capacidad para resolver problemas y avanzar creativamente.

La palabra "Autoestima" es un tema del que tanto se dice y muy poco se comprende. Se describe su concepto desde distintos puntos de vista, siendo importante determinar cómo se forma la vida, por qué se suceden algunos comportamientos, dependiendo en mucho del nivel de autoestima personal, cómo incide sobre las relaciones sociales y sobre y su relación con el entorno.

El ingreso al mundo complica el asunto de la formación y manifestación de la autoestima, ya que en ese contexto se mide lo que se hace y no por lo que se es, "Si produces, te quedas y si no te vas", es la medida en que cada persona es ubicada en el sistema socioeconómico en que se desenvuelve.

En esta investigación se determinan las causas que motivan a las secretarias a proporcionar una mala atención al cliente y a realizar trabajos deficientes, se presenta una propuesta inclinada a mejorar su

desempeño profesional, con la finalidad de que puedan enfrentar mejor las dificultades propias de su profesión.

1.2. Planteamiento del problema

Luego de un pre-diagnóstico mediante un diálogo con funcionarios de la Fiscalía, se detectó que en la actualidad, las Secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura, enfrentan problemas de autoestima, que inciden en un bajo rendimiento, mala comunicación entre los usuarios y por lo tanto malas relaciones interpersonales dando como resultado una considerable baja en la productividad del trabajo que diariamente realizan.

Otro grupo de problemas que se derivan de la autoestima es que muchas secretarías no encuentran la motivación suficiente para trabajar con ahínco, la fuerza de voluntad para vencer las dificultades propias de la vida de una profesional. La baja autoestima produce entonces, personas aisladas, derrotadas de antemano, sin deseo de adquirir retos o responsabilidades.

Las causas determinantes para la formación de la autoestima por lo general son sociales, familiares y económicas. Por ello, con esta investigación se elabora también una propuesta para mejorar el desempeño profesional de las secretarías de la Fiscalía de Imbabura..

Entre las causas que agravan el problema de autoestima de las secretarías está el trato inadecuado de algunos jefes o superiores, tanto debido a la ausencia de políticas de mejoramiento de la autoestima y también la carencia de programas específicos que mejoren este factor importante para tener éxito en el mejor desempeño de su trabajo.

Algunos jefes inclusive, llegan a comparar el desempeño entre profesionales, lo cual también produce una disminución de la autoestima precisamente en quienes más lo necesitan y como es de esperarse, no llegan a comprender que todas las personas son diferentes, únicas y no deben considerarlas menos que las demás.

La falta de confianza entre secretaria-jefe-usuarios, origina sufrimiento, depresión, neurosis y ciertos problemas que aunque no lleguen a ser patológicos, les crean una serie de insatisfacciones y situaciones de dolor, así como también timidez, vergüenza, temores y hasta trastornos psicosomáticos.

Es fundamental que los jefes con quienes las secretarias comparten diariamente, sean capaces de transmitir valores y actitudes de una alta autoestima, para que la secretaria adquiera estas destrezas y las aplique diariamente para realizar el trabajo con éxito, manteniendo sus relaciones familiares y sociales de mejor manera.

1.3. Formulación del problema

Efectuado un serio análisis, se estableció que la problemática de la investigación responde a la siguiente interrogante:

¿Cómo incide la autoestima en el desempeño profesional, de las Secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura?

1.4. Delimitación del problema

1.4.1. Unidades de observación

Se aplicó a las secretarías de cada departamento de la Fiscalía provincial de Imbabura.

1.4.2. Delimitación espacial y temporal

Oficinas de la Fiscalía de Imbabura se realizó en el primer semestre del año 2011

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- ✓ Determinar el nivel de autoestima y la incidencia en el desempeño profesional de las Secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura.

1.5.2. Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar el nivel de autoestima que poseen las secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura.
2. Recopilar documentación científica para mejorar el desempeño profesional en el ámbito secretarial.

3. Elaborar talleres de capacitación para mejorar la autoestima y desempeño profesional de las secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura.
4. Socializar la propuesta.

1.6. Justificación e Importancia

La ventaja del conocimiento más profundo de la autoestima de las Secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura, sería que las mismas vayan superando las dificultades que se les presenta diariamente tanto en el ambiente laboral como familiar es decir formando la personalidad en el contexto que se les presente.

Esta investigación permitirá mejorar la aptitud y el nivel de autoestima de las Secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura; ya que la autoestima es esencial para la supervivencia psicológica. Es el concepto que tenemos de nuestra valía y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre los seres humanos se ha ido recogiendo durante la vida. Los millares de impresiones, evaluaciones y experiencias así reunidos se conjuntan en un sentimiento positivo hacia nosotros mismos, por el contrario, en un incómodo sentimiento de no ser lo que se espera.

Uno de los principales factores que diferencian al ser humano de los demás animales es la conciencia de sí mismo: La capacidad de establecer una identidad y darle un valor. En otras palabras, se tiene la capacidad de definir quién es cada uno y luego decidir si le gusta o no su propia identidad. El problema de la autoestima está en la capacidad humana de juicio. El juzgarse y rechazarse a sí mismo produce un

enorme dolor, dañando considerablemente las estructuras psicológicas que literalmente mantienen vivo.

Se ha observado una baja autoestima en las secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura de clase media alta por lo que, esta investigación permitirá desarrollar una autoestima que ayude a optimizar la capacidad de trabajo a través del perfeccionamiento integral.

Este trabajo es conveniente porque traerá consigo la ventaja de agilizar la mentalidad de las secretarias para que logren sus metas, propuestas, incrementando la valoración para mejorar el entendimiento entre jefes, superiores, usuarios, secretarias y el estudio que se llevará a cabo permitirá plantear la solución de un problema social, que hasta hoy no ha sido afrontado, siendo por tanto de importancia tanto para las, Secretarias y usuarios; además de que la universidad con esta investigación aportará a solucionar esta problemática social.

Por otro lado este proyecto se constituirá en fuente de información para quienes se encuentren formando en áreas relacionadas al tema de desarrollo. Así como también pretende generar conocimiento para las generaciones de estudiantes que cada día buscan información sobre temas de autoestima y excelencia profesional en esta ciudad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado la teoría base fundamentada en lo siguiente:

Teoría Socio-crítica.- Según Harkheimer, es importante la “Supresión de la injusticia social”; de hecho, su misma “esencia la remite al cambio histórico, a la instauración de justicia entre los hombres” (p.57) como un factor determinante en la conformación misma de la autoestima personal.

Esta teoría se centra en revelar inconsistencias y contradicciones de la sociedad, resalta la transformación social por medio de una acción comunicativa y la formación de redes humanas para realizar procesos de reflexión crítica creando espacios para el debate, la negación y el consenso.

Con una concepción especial del hombre lo considera como ser social, que se hace o se forma en las relaciones con los otros hombres. Afirma que sus habilidades, actitudes e inteligencia son producto de las relaciones del contexto social.

El conocimiento es el reflejo adecuado de la realidad comprobado en la práctica social. Es una actividad intencional, crítica-reflexiva y socio-comunicativa que genera las situaciones más adecuadas para el aprendizaje formativo.

En el modelo socio crítico la relación es eminentemente democrático y participativo. Los dos son corresponsables del cumplimiento de objetivos, la metodología se basa en la utilización de la investigación como técnica didáctica básica para llevar a la educación a tomar posición de cuestionamiento ante lo dado.

La finalidad de la educación se enmarca en el desarrollo pleno de las potencialidades del hombre hasta alcanzar su libertad e identidad. Liberar al hombre de toda forma de opresión y sojuzgamiento constituye un fin formativo importante.

Teoría Cognoscitiva.- Explica el aprendizaje en función de las experiencias, información, impresiones, actitudes de ideas de una persona y de la forma como ésta las integra, organiza y reorganiza.

2.1.1. Formación de valores

La crisis de valores es visible en todos los círculos sociales. Los valores no los encontramos ni en las iglesias, por siglos declarada cuna de la rectitud, peor en los círculos políticos. No hay institución que haya asumido el cultivo de valores de manera responsable y técnica. Los docentes esperan la formación de valores de los padres de familia y éstos de la escuela. ¿Quiénes deben ser los responsables?

La formación de valores debe ser tarea de todos, así como del estado como una tarea especializada, y más que nada encaminada a la aplicación permanente en la vida cotidiana

2.1.1.1. ¿Qué son los Valores?

Según Ortega, “los valores son cualidades de las acciones, de las personas, de las cosas, que las hacen atractivas”.(p. 36).

Cuando una acción o una persona o una institución tienen un valor positivo, es atractiva, cuando tiene un valor negativo, es repugnante. Sin entrar todavía en el contenido del valor justicia, por ejemplo, podemos decir que cuando alguien dice de una institución que es justa, la está haciendo atractiva y cuando dice que es injusta, la está haciendo repugnante además de ilegítima.

- Valor es aquello que tienen los seres humanos y que hacen que sean más o menos estimados.
- Un valor no es algo que exprese una simple preferencia sino que suele ser fruto de un razonamiento más o menos profundo, es la consecuencia de un juicio artístico.
- Los valores son los que dan colorido a la vida, los que permiten definir al hombre, los que imprimen dirección a nuestras vidas, sin dejarse influenciar de nadie.

Los Anti Valores como:

La ambición, el odio, la envidia, no creer, abortar, estafar, crueldad, pereza, avaricia, embuste, miedo, entre otros; son anti valores que no permiten desarrollar o enriquecerse a las personas con la esencia de los valores.

Toda institución debe exhibir valores tales como:

- ✓ Autenticidad de la vida,
- ✓ Veracidad, fidelidad y lealtad,
- ✓ Amor y aprecio por los demás,
- ✓ Respeto a la dignidad de los demás,
- ✓ Comunicación y apertura,
- ✓ Sentido de responsabilidad,
- ✓ Buena autoestima.

La más eficaz educación de los valores es la pedagogía del ejemplo, los valores no se predicán sino que se demuestran en la práctica, se vive con autenticidad y sólo así se logra contagiar a quienes están alrededor.

2.1.2. Autoestima

Según Hart L, (2000): "Cuando aprendes a ser dueño de tus pensamientos, de tus emociones, de tus pasiones y de tus deseos, la vida deja de ser una lucha y se convierte en una danza"(p.63)

Muchas personas afirman que tienen tantos problemas que no pueden salir adelante y tampoco logran colocar sus vidas al nivel en el que desearían tenerla. Es cierto que no todos cuentan con las mismas oportunidades, el mismo nivel de Autoestima, la misma preparación intelectual ni la misma base económica.

Sin embargo, es factible persuadir que se tiende a engrandecer las dificultades, a convertirlas en nuestros verdugos, a disminuir y subestimar nuestra capacidad para resolverlas y avanzar creativamente.

La autoestima es un elemento importante en el interno del yo, ya que a través de sus distintos factores que la componen determina como se ven y se sienten las personas, como también la imagen que se proyecta a las demás personas. No solo ayuda a ver que algo está mal con el yo, sino que permite ver en dónde se falla y por ende corregir las fallas. También ayuda en la auto superación, porque el humano no tiene sino los impuestos por sí mismo. La autoestima es utilizada en todas las instancias de la vida cotidiana, así: instituciones primarias, secundarias, universitarias, talleres, fábricas, empresas públicas y privadas, entre otras. Además permite a los trabajadores sentirse a gusto con su trabajo y así tener un mejor desempeño en el mismo.

2.1.2.1. Importancia de la Autoestima.

Para Kübler E, (1999): "Todos empezamos la vida siendo perfectos. Empiezas a ver que la gente se tuerce cuando sus sentimientos naturales son reprimidos" (p.160).

El modo en que nos sentimos con respecto a nosotros mismos afecta virtualmente en forma decisiva todos los aspectos de nuestra experiencia, desde la manera en que funcionamos en el estudio, trabajo, o el sexo y las posibilidades que tenemos de progresar en la vida, las respuestas ante los acontecimientos dependen de quién y qué pensamos que somos. Los dramas de la vida son los reflejos de la visión íntima que se posee, por lo tanto, la autoestima es la clave del éxito o del fracaso.

También es la clave para comprenderse uno mismo y comprender a los demás. Aparte de los problemas de origen biológico, no se conoce una sola dificultad psicológica que no sea explicada desde la angustia y la depresión, el miedo al fracaso o al éxito, el abuso del alcohol o de las

drogas, el bajo rendimiento en el estudio o en el trabajo, hasta los malos tratos a las mujeres o la violación de menores, las disyunciones sexuales o la inmadurez emocional, pasando por el suicidio o los crímenes violentos se atribuyen sin duda, a una autoestima deficiente. De todos los juicios a que se somete, ninguno es tan importante como el nuestro propio. La autoestima positiva es el requisito fundamental para una vida plena.

2.1.2.2. ¿Qué es la Autoestima?

Según Barroso, Manuel (1997): “La autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad. Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar. Es a partir de los 5-6 años cuando empezamos a formarnos una imagen de cómo nos ven nuestros mayores (padres, maestros, compañeros, amigos, entre otros) y las experiencias que vamos adquiriendo” juegan un papel determinante.

El mismo autor indica que: “Según como se encuentre nuestra autoestima, ésta es responsable de muchos fracasos y éxitos, ya que una autoestima adecuada, vinculada a desarrollar un criterio positivo de sí mismo, potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.”

La autoestima es la valoración de sí mismo, la confianza de la persona en su ser, basada en el conocimiento real de sus posibilidades y potencialidades, fortalezas y debilidades, en el poder de sus convicciones y su energía, vigor y fortaleza espiritual.

Un aspecto muy importante de la personalidad, del logro de la identidad y de la adaptación a la sociedad, es la autoestima; es decir el grado en que los individuos tienen sentimientos positivos o negativos acerca de sí mismos y de su propio valor.

Solignac P., decía: “Conozco una sola definición de la felicidad: ser un buen amigo de sí mismo.”

La autoestima está relacionada con muchas formas de conducta. Las personas con una autoestima elevada suelen reportar menos emociones agresivas, negativas y menos depresión que las personas con una autoestima baja.

De modo similar, las personas con una autoestima elevada pueden manejar mejor el estrés y cuando son expuestas al mismo, experimentan menos efectos negativos en la salud.

La época importante para el desarrollo de la autoestima es la infancia intermedia. El niño, aquí, compara su yo real con su yo ideal y se juzga a sí mismo por la manera en que alcanza los patrones sociales y las expectativas que se ha formado de sí mismo y de qué tan bien se desempeña.

2.1.3. Organizaciones Humanas.

Una organización es algo más que una mera suma de individuos. En toda organización se produce una interrelación entre sus miembros que lo dotan de una entidad propia. Todas las organizaciones tienen una serie de normas “positivas” tendientes a la consecución de esos objetivos y otra serie de normas “negativas” que procuran establecer las reglas básicas

de convivencia con el fin de preservar la propia existencia de la organización.

Las sociedades humanas siempre están en continua relación con otras próximas o rivales, o bien integradas dentro de otras más grandes. Así mismo dentro de la mayoría de ellas podemos establecer distintos grupúsculos más pequeños que se integran dentro de ella con distintos intereses particulares subordinados al fin común.

En algunas asociaciones, una vez conseguido su objetivo inicial se hace necesario establecer nuevas metas y objetivos que den sentido a su existencia. La tendencia natural al desorden de las asociaciones humanas determina que para su permanencia deba existir un cierto grado de sentimiento de pertenencia a la misma con exclusión de los que no son miembros.

El orgullo de pertenencia a una asociación, a un club, a una empresa, a una cuadrilla de amigos o una familia son los que hacen que estas no se diluyan. El mayor o menor grado de agresividad hacia el exterior también es propio de cada una de ellas.

Otra característica que garantiza la buena salud de una organización humana es la existencia de buenas comunicaciones, rápidas y fluidas dentro de la misma.

Lo que no cabe duda es de que la asociación es una institución tan íntimamente humana que se hace imposible imaginar la mera supervivencia del ser humano al margen de su semejantes dice Oliveira Patricia en su artículo Superación Profesional.

2.1.4. Función de la Autoestima y los Valores en las Organizaciones

Loli A., y López E., en documento web indican que “La autoestima y los valores tienen una función trascendental en la constitución humana, en el mantenimiento y desarrollo de las organizaciones. Dichos factores son analizados dentro del marco de las necesidades humanas y, a partir del papel que les corresponde sobre las actitudes y comportamiento de los individuos como tales, se observa su influencia estimulativa, promotora, reguladora de la conducta de los demás, para luego irradiar su fuerza, primero, en la formación de la cultura organizacional, más tarde, la productividad de sus miembros y, finalmente, la satisfacción de sus clientes, que son "hoy" más que "ayer", la razón de su existencia como organización.”

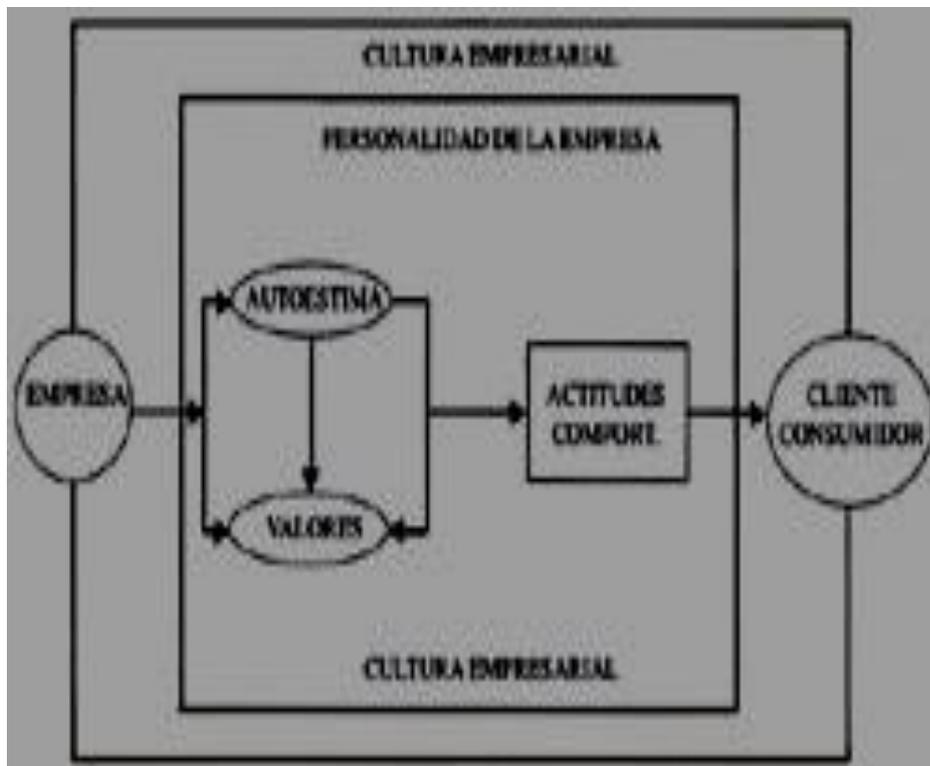


Figura 1. La cultura empresarial dentro de una sociedad, donde la empresa conformada por un grupo humano procedente de esa sociedad, reproduce una personalidad frente al cliente.

Fuente: www.revistadepsicologia.com, 1998.

2.1.5. Autoestima Alta y Baja

Los distintos niveles de autoestima determinan nuestro comportamiento ante problemas u otro tipo de situaciones. Desde hace un tiempo atrás, se han venido perfeccionando pruebas y test que permiten medir la autoestima del individuo una de ellas se encuentra en este trabajo.

2.1.5.1. Baja Autoestima

Todas las personas tienen en el interior sentimientos no resueltos, aunque no siempre estén conscientes de estos. Los sentimientos ocultos de dolor suelen convertirse en enojo, y con el tiempo volvemos el enojo contra nosotros, dando así lugar a la depresión. Estos sentimientos pueden asumir muchas formas: odiarnos, ataques de ansiedad repentinos, cambios de humor, culpas, reacciones exageradas, hipersensibilidad, encontrar el lado negativo en situaciones positivas o sentirse impotentes y autodestructivos. Cuando una persona no logra ser auténtica se le originan los mayores sufrimientos, tales como, enfermedades psicológicas, depresión, neurosis y ciertos rasgos que pueden no llegar a ser patológicos, pero, crean una serie de insatisfacciones y situaciones de dolor, como por ejemplo, timidez, vergüenza, temores, trastornos psicosomáticos.

La autoestima es importante porque es la manera de como una persona percibe y valora la vida, como también la moldee. Una persona que no tiene confianza en sí misma, ni en sus propias posibilidades, puede que sea por experiencias que así se lo han hecho sentir o por mensajes de confirmación o desconfirmación que son transmitidos por personas importantes en la vida de ésta, que la alientan o la denigran. Otra de las causas por las cuales las personas llegan a desvalorizarse, es por la comparación con los demás, destacando de éstos las virtudes en las que son superiores, por ejemplo: sienten que no llegan a los rendimientos que otros alcanzan; creen que su existencia no tiene una finalidad, un sentido y se sienten incapaces de otorgárselo; sus seres significativos los descalifican y la existencia se reduce a la de un ser casi sin ser. No llegan a comprender que todas las personas son diferentes, únicas e irrepetibles, considerándolas menos que las demás.

a. ¿En Dónde está el Origen de la Baja Autoestima?

Para muchos expertos, el origen de la baja autoestima se origina en el entorno en que las personas se desenvuelven y a medida que el ser humano se desarrolla desde niño, la sociedad enseña a poner "etiquetas" de lo que está bien y de lo que no está; en muchos casos, sin tener en cuenta los verdaderos valores que como seres humanos se deben practicar.

He aquí una lista de lo "que no está bien", esto es lo que nos enseñaron a despreciar o a mirar por encima del hombro:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudiantes vagos. ✓ Personas pobres, altos, bajos, extranjeros. ✓ Hombres de color. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gente que come con el tenedor equivocado. ✓ Discapacitados ✓ Homosexuales
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los que hablan de otra forma ✓ Miembros de otras iglesias ✓ Gente pobre. ✓ Mujeres y niñas que no son hermosas. ✓ Gente que no viste a la moda. ✓ Gente sin hogar 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infectados con VIH ✓ Gente obesa ✓ Gente tímida ✓ Ancianos ✓ Gente que no tiene coche. ✓ Gente que vive de la asistencia social ✓ Alcohólicos, etc.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Esta lista puede ser aún más grande, en ella puede estar inmersa toda persona, pero lo que más importa es pensar que todos tienen algo que destacar y que si hay algo que cambiar, nunca es tarde para hacerlo.

b. Actitudes o Posturas Habituales que Indican Autoestima Baja

- ✓ Autocrítica dura y excesiva que la mantiene en un de insatisfacción consigo misma.
- ✓ Hipersensibilidad a la crítica, por la que se siente exageradamente atacada/o, herida/o; echa la culpa de los fracasos a los demás o a la situación; cultiva resentimientos tercos contra sus críticos.
- ✓ Indecisión crónica, no por falta de, sino por miedo exagerado a equivocarse.
- ✓ Deseo innecesario por complacer, por el que no se atreve a decir NO, por miedo a desagradar y a perder la buena opinión del peticionario.

- ✓ Perfeccionismo, auto exigencia esclavizadora de hacer "perfectamente" todo lo que intenta, que conduce a un desmoronamiento interior cuando las cosas no salen con la perfección exigida.
- ✓ Culpabilidad neurótica, por la que se acusa y se condena por conductas que no siempre son objetivamente malas, exagera la magnitud de sus errores y y/o los lamenta indefinidamente, sin llegar nunca a perdonarse por completo.
- ✓ Irritabilidad a flor de piel, siempre a punto de estallar aún por cosas de poca importancia, propia del súper crítico a quién todo le sienta mal, todo le disgusta, todo le decepciona, nada le satisface.
- ✓ Tendencias defensivas, un negativo generalizado, todo lo ve negro: su vida, su futuro y sobre todo, su sí mismo y una inapetencia generalizada del gozo de vivir y de la vida misma.

c. La Familia

En la violencia familiar las víctimas poseen muy baja autoestima, ya que por un lado, la víctima es alguien al que maltratan sin que ésta pueda poner límites y no se da cuenta de que está siendo abusada. Por lo tanto los victimarios compensan lo inferior que se sienten, maltratando y abusando de un familiar.

En el momento en que la persona afectada es adulta, transmitirá la humillación o el maltrato a personas más pequeñas o sensibles. Es una cadena hereditaria de abuso y poder, ya que el desprecio y la vergüenza

vivida en la infancia son la fuente de los problemas que afectan en la vida adulta y los causantes de la baja autoestima.

Según la Asociación Argentina de prevención de violencia familiar (1998), “lo primero que hay que entender es que no podemos hacernos cargo toda la vida de los problemas que amargaron o hicieron de nuestros padres y madres personas mártires. Basta con empezar a investigar de qué manera nos afectaron esas actitudes, para comenzar a liberarnos de sus efectos y no repetir nada de esto con los propios hijos o hijas, con nuestros estudiantes, con cualquiera de nuestros chicos o chicas que puedan estar a nuestro cuidado”(p.77)

d. La Sociedad

La sociedad cumple una función muy importante para la persona, ya que a partir de la cultura de esta, la familia adopta diferentes pautas o formas de vida que son transmitidos a sus miembros y determinan o ayudan a formar la personalidad de cada uno.

En nuestra sociedad el nivel de autoestima de una persona está en cierta medida, ligado a lo que hace para ganarse la vida. Por ejemplo: un hombre puede alcanzar una posición social elevada y tener, no obstante, una baja autoestima. Puede tener conciencia de la importancia que tiene, pero aun así considerarse a sí mismo, un ser despreciable, indigno de respeto y del afecto de los demás.

e. La Escuela

Es fundamental que los padres y docentes en quienes las personas confían, sean capaces de transmitir valores claros, importante también es que se les enseñe a los niños el significado de esos valores. Los

maestros deben conocer el ambiente y aceptarlo si quieren ayudar a los niños a que vean estos dentro del mismo. En todos los ambientes el niño tiene las mismas necesidades básicas de amor y seguridad, el derecho de ser persona de valor y tener la oportunidad de triunfar.

2.1.5.2. Autoestima Alta

No se habla de una alta autoestima, sino del narcisismo o de una buena autoestima. El narcisismo es excesivo hacia uno mismo o de algo hecho por uno mismo, por eso se dice que una persona es narcisista, cuando está enamorado de sí mismo, es decir de lo que piensa, de lo que hace, de cómo es, de cómo se viste, entre otras, pero no del propio ser, sino de la imagen del yo.

Alguien con una buena autoestima no necesita competir, no se compara, no envidia, no se justifica por todo lo que hace, no actúa como si "pidiera perdón por existir", no cree que está molestando o haciendo perder el tiempo a otros, se da cuenta de que los demás tienen sus propios problemas en lugar de echarse la culpa "por ocasionar molestias".

a. Características de la Autoestima Positiva

- ✓ Cree firmemente en ciertos valores y está dispuesto a defenderlos aun cuando encuentre fuerte oposiciones colectivas y se siente lo suficientemente seguro como para modificar esos valores y si nuevas experiencias indican que estaba equivocada.
- ✓ Es capaz de obrar según crea más acertado, confiando en su propio juicio, y sin sentirse culpable cuando a otros les parece mal lo que ha hecho.

- ✓ No emplea demasiado tiempo preocupándose por lo que ha ocurrido en el pasado, ni por lo que pueda ocurrir en el futuro.
- ✓ Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas, sin dejarse acobardar por los fracasos y dificultades que experimente
- ✓ Se considera y realmente se siente igual, como persona, a cualquier otra, aunque reconoce diferencias en talentos específicos, prestigio profesional o posición económica.
- ✓ Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros, por lo menos para aquellos con quienes se asocia.
- ✓ No se deja manipular por los demás, aunque está dispuesta a colaborar si le parece apropiado y conveniente.
- ✓ Reconoce y acepta en sí mismo una variedad de sentimientos e inclinaciones tanto positivas como negativas y está dispuesta a revelarlas a otra persona si le parece que vale la pena.
- ✓ Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, entre otras.

Es sensible a las necesidades de los otros, respeta las normas de convivencia generalmente aceptadas, reconoce sinceramente que no tiene derecho a mejorar o divertirse a costa de los demás.

b. Reconstrucción de la Autoestima

- **Auto Aceptación.**

La auto aceptación es el cuarto escalón para alcanzar una autoestima alta. Aprender a aceptarse es la cuarta base de la estructura de la autoestima. Aceptar con orgullo las propias habilidades y capacidades, y reconocer las fallas y debilidades sin sentirse devaluado, es el paso más importante para la reconstrucción de la autoestima.

Otro punto importante es confiar en el organismo y su naturaleza interna para tener la habilidad de tomar decisiones que realmente se quieran sin importar la reprobación y la crítica de los demás. La reconstrucción de la autoestima se lleva a cabo con la utilización de todo el potencial, que se puede manejar poniéndose metas, haciendo contratos consigo mismo, remodelando actitudes y actividades, actualizando la escala de valores y manejando la agresividad.

Se dice que el auto concepto es aprendido; por lo tanto, es factible modificarlo o cambiarlo, y olvidarlo en ciertos puntos. Es necesario rodearse de una atmósfera donde se promueva la confianza, el afecto, el respeto y la aceptación, no seguir en una actitud donde estos valores son ignorados o rechazados; tener actividades donde sea posible el éxito, y no aquella en que se sabe de antemano que se va a fracasar.

- **Asertividad**

Es el manejo positivo de la agresividad, entendiéndose ésta como fuerza, valor, empuje intención, que impulsa a obtener lo que desea, necesita, anhela o sueña, sin agredirse o lastimarse a sí mismo o a los demás. El manejo de la Asertividad en la persona es mediante una

autoestima alta, el auto perdón y el uso de la razón. Ser consciente de sí mismo, de la realidad de su sentimiento y su conducta.

El ser asertivo se caracteriza por pedir lo que necesita, decir lo que le gusta o no, expresar lo que siente cuando es necesario. Tener siempre presente el: ¿para qué?, ¿para qué lo digo?, para informar, darme a conocer etc., o para humillar lastimar o reclamar. Si este ¿para qué? no responde a algo positivo, es mejor callarse.

Las personas asertivas canalizan su agresividad negativa u hostil a través de los deportes, ejercicios físicos o de relajación, o por actividades que permiten la salida de esa energía acumulada. Ser asertivo significa poner en práctica las actividades propias respetando los derechos de los demás; significa tener el valor de usar la percepción y comunicación, ya que lo que cuenta más en un mensaje no es el "qué" sino el "cómo" se dice.

Por otra parte, la Asertividad sin una buena percepción y sin saber cómo comunicar, puede llevar al desastre. Por ejemplo, si se le dice a una persona que su trabajo está mal hecho se está siendo asertivo, pero falta usar la percepción de qué es lo que se dice en realidad y cómo se está diciendo, ya que en vez de ayudarla a que vea y revea su comportamiento, su trabajo y sus consecuencias, podría estarse usando una comunicación destructiva.

La no Asertividad o agresión hostil es el manejo negativo de la agresividad; es decir, satisfacer las propias necesidades y derechos sin importar los de los demás. La no Asertividad se maneja por medio de una autoestima pobre y baja, con auto devaluación, tristeza y depresión, con sentimientos de culpa y remordimientos que llevan a explicaciones y disculpas, provocando enfermedades y autodestrucción. Las personas no

asertivas canalizan su agresión destruyendo objetos, golpeando física, moral y económicamente a otras personas, levantando falsos criterios y sobreprotegiendo a los demás.

Existe otro tipo de personas no asertivas; éstas son pasivas, no dan a conocer a los demás sus opiniones y necesidades legítimas, se dejan manipular por otros; ante los demás, pero nunca hacen o piden que los demás las escuchen; dejan que pasen por encima de ellas. Ejemplo: si a una mesera se le olvida traer la crema para el café, y se queda uno sentado esperando a que ella lo note y la traiga, ésta siendo pasivo y no asertivo, agresivo y hostil; y si uno la llama y le pide lo que se necesita; sí es asertivo.

- **Valores**

Un valor es lo que uno considera importante, estimable, valioso y necesario que hace a uno sentirse bien y eleva el espíritu, es todo aquello que con las experiencias se va amando, cuidando y trabajando. Para que un valor lo sea realmente, es necesario creerlo, decirlo y practicarlo de manera constante y repetida, por elección libre y entre varias alternativas. De otra forma sería una pose, algo aprendido de otros y no asimilado y vivido.

Existen valores fijos, absolutos o universales, como el amor, la justicia, bondad, libertad, belleza y otros cambiantes según la edad, intereses, necesidades, circunstancias, época que toca vivir, estado civil, entre otros. Revisar y actualizar nuestros valores es una forma sana de vivir. La incongruencia entre lo que se cree, dice y vive, produce tensiones, angustias y conflictos con uno mismo y con los demás.

Los valores siempre cambian en cuanto a su importancia o primacía. Se necesita aprender a distinguir y hacer la propia escala de valores; es decir, qué es lo más importante o qué tiene más valor y qué es lo que tiene menos importancia o valor; cuál en determinado momento o circunstancia tiene la primacía, aunque se haya puesto debajo de la escala de valores. Una persona que posee un sistema de creencias flexibles, permeables, dispuesto al cambio y en "blanco o negro", se inclinará a aceptar comportamientos que no sean afines a sus propias creencias y valores.

2.1.6. Técnicas para Mejorar la Autoestima

2.1.6.1. Busca Dentro De Ti:

- ✓ Escúchate a ti mismo más que a los demás: analiza con cuidado las opiniones de los demás sobre ti, tú y solo tú eres quien debe tomar la última decisión acerca de ti.
- ✓ Convierte lo negativo en positivo: Nunca pierdas las ganas de pensar en positivo, invierte todo lo que parezca mal o que no tiene solución.
Ejemplo:

Mensajes Negativos	Convertidos en Afirmaciones
"No hables"	"Tengo cosas importantes que decir"
"¡No puedo hacer nada!"	"Tengo éxito cuando me lo propongo"
"No esperes demasiado"	"Haré realidad mis sueños"
"No soy suficientemente bueno"	"¡Soy bueno!"

Date una oportunidad y reconoce tus cualidades: puedes pensar en 5 ejemplos que te hace especial. Por ejemplo: Soy sincero, mis jefes

siempre confían en mí, soy amigable, me encanta bailar, soy experto en la cocina. Siempre tenemos cualidades en que podemos destacar, algunas hasta el momento ni siquiera las hemos descubierto.

Acéptate tal como eres, sin aprobar dentro de ti los comportamientos bajos: La aceptación es la base de la seguridad, la confianza, el amor y la autoestima. Aceptarse a sí mismo implica conocerse, que importa si el lunar que tienes en la cara no "le gusta" a los demás, analiza el resto de las partes de tu cuerpo y verás que ellas están funcionando bien. Me debo comportar a mi manera siempre que ello no moleste a los demás.

Acepta tus Sentimientos: Cuando alguien te hace una broma, sonríe. Trata de disfrutar prácticamente de todo. Y si a veces hay cosas que te puedan poner triste, piensa que eso es pura casualidad, y que eso tendrá que pasar porque la vida se ha inventado para vivirla lo mejor que podamos.

Cuida de Ti Mismo(a): Aprende a ser independiente, y a no depender de los demás. Las parejas sobreviven más tiempo cuando ambos tratan de ser lo más independientes el uno del otro.

Atiende Tus Necesidades: Alimento, agua, vestido; seguridad y cobijo; querer y pertenecer; autoestima, y la autorrealización. De vez en cuando no estaría mal que te dieras el gusto de ir a lugares que son una postergación para ti, aunque resulten caros, pero atiende tus necesidades. Por ejemplo: si una de ellas es comerte un plato exótico que solo lo encuentras en algún restaurante caro, hazlo aunque sea una vez en meses, pero darte ese gusto. No debemos ser postergadores del presente si para ello no hay una razón importante.

Alimenta Tu Cuerpo Alimenta Tu Espiritu: La salud mental y física caminan de la mano. Salud mental es estar sonriente, es llegar a tiempo, es evitar la tristeza, es sentirse cómodo en cualquier momento. La salud física está relacionada con la práctica de un estilo de vida saludable: No drogas, "comer para vivir y no vivir para comer", y la práctica de un deporte sano. La risa es uno de las formas de tratamiento más eficaz en algunos hospitales.

Mantente en Movimiento: El ejercicio te hace sentir bien, las "endorfinas se elevan con la práctica del ejercicio", y nos sentimos bien. No está demás el gimnasio, los aeróbicos, el ciclismo, algún deporte de competencia, o simplemente salir a caminar.

Deja de Hacerlo: Deja de usar sustancias psicotrópicas (drogas). Si consumes alcohol hacerlo con moderación. Si fumas deberías dejar de hacerlo. Ahora existen terapias antitabaquismo de mucho éxito, nunca es tarde para empezar una vida sana. La autoestima es quererse a uno mismo, y quererse a uno mismo es optar por una buena salud.

Examina tus Verdades: Piensa que en un accidente de tránsito donde hubo muchos testigos, probablemente cada uno de los testigos de una versión diferente; ¿cuáles son tus primeras decisiones o "verdades que recuerdas haber tomado en la vida?, ¿cuáles son tus creencias respecto del amor?, ¿de los niños?, ¿de la autoridad?, ¿de Dios?, ¿de los políticos?

La Vergüenza: La vergüenza es un sentimiento profundo que te inmoviliza. Los más desvergonzados son los niños. La vergüenza deriva en debilidad, incompetencia, incapacidad, ¿investiga quién te juzga? y sepárate de esa fuente.

El Amor dentro de ti: Tienes unos segundos para pensar en tu primer amor... ¿te recuerdas de aquello?, pero me temo que los recuerdos que tengas no hayan sido de tu primer amor, es que el primer amor es uno mismo, si quieres que la gente te quiera, te respete, te de amor, primero ámate a ti mismo e irradia felicidad. Cuando estés frente a un espejo simplemente sonrío. La felicidad nace de uno mismo, y puede nacer hasta de las pequeñas cosas que a ti te suceden, es cuestión de aprender a sentirla.

Descubre y Reclama las Partes que Te Faltan: Cada persona tiene distintos aspectos del Yo. Algunos son visibles, otros no lo son. Si tengo miedo para hablar en público es una debilidad, si dejo el miedo se convierte en una fortaleza. Quizá tienes habilidades para la pintura y hasta ahora no lo sabes. El hombre nunca termina de aprender.

Pensar en Todo o en Nada: No debemos pensar en que todo es blanco o es negro, eso te crea ansiedad. Nadie es perfecto, porque todos somos diferentes, algunos tenemos unas cualidades en las que destacamos mejor que otros.

Aliviar la Tensión: El estrés es una epidemia en estos momentos, ¿cómo aliviarlo?, pasa algún momento a solas durante el día, tomate unas mini-vacaciones durante el día e imagina que estas en una playa maravillosa, duerme lo suficiente, practica algún deporte.

Respira: Cuando tengas una preocupación respira profundamente y plantea soluciones.

Abandona la Ira: La ira es un momento de locura. En relación a la ira, más que saber enfrentarla, es aprender a no sentirla. Antes de llegar a

ponerte irónico, piensa si vale la pena ponerte con ira; cuenta hasta diez y respira profundamente.

Elige tus Momentos: Cada ser humano tiene derecho a elegir el momento de estar en soledad y el momento de estar con los amigos, con el novio(a), con el esposo(a), o con los familiares; se tú quien debe decidir, sin que ello lleve a algún enfrentamiento.

2.1.6.2. Busca Fuera de Ti

La Confianza: Cuando nos perciben como dignos de confianza, los demás estarán dispuestos a ser honestos y abiertos con nosotros. Di elogios con honestidad. Acepta y respeta las diferencias. Respeta tus fronteras y las fronteras de los demás.

Juega Más: Haz del momento de la diversión una prioridad, hoy y todos los días. Es bueno jugar con los niños algunas veces. Motívate con el trabajo que realizas, ríete de ti mismo si quieres, ríe en soledad. Reír en soledad no es una locura cuando uno es consciente de lo que le motiva reírse.

Aprende a Escuchar de Verdad: La mayoría de las personas creen saber escuchar, sin embargo muy pocas saben hacerlo de verdad. Haz preguntas que lleven a la persona a ir más lejos: ¿y entonces qué pasó?, ¿cómo fue eso?, ¿cómo te sentías? El mejor conversador es aquel que sabe escuchar de verdad.

Deja de Hacer Comparaciones: Ni de ti mismo con otras personas. Ni de las personas con las demás. Si deseas llamar la atención a alguien hazlo en privado.

Perdona y Olvida: El perdón no excusa el comportamiento. No significa la aprobación, más bien implica estar dispuestos a ver con compasión. La persona que te hizo daño probablemente hizo lo que hizo por su propia debilidad y sus limitaciones.

Alarga la Mano y Conecta: Haz una lista de las personas más importantes en la vida ¿saben ellas lo importante que son para ti?, ¿cuándo fue la última vez que le escribiste o la llamaste? Encuentra un interés común con gente que sea importante para ti.

Estableciendo las Fronteras: Pide permiso antes de traspasar las fronteras, debes entender que todas las personas tienen un mundo interior que debemos respetar y que no debemos traspasar a menos que ellas nos lo permitan.

Responsabilidad la Tuya, la Mía y la Nuestra: Responsabilidad significa estar dispuestos a responder y ser capaces de hacerlo. Si algo no sale bien, distingue en lo que es tu responsabilidad y la de los demás.

Nota las Conexiones: Alargar la mano y conectar con otras personas nos proporciona una sensación de bienestar y de apoyo. El buen humor y el trato agradable nos permitirá llegar a más y ganar más amigos.

En el Trabajo: Es bonito trabajar en equipo pero con independencia, el éxito tuyo será el éxito de todos y te sentirás a gusto en lo que forma parte de tu vida cotidiana, el trabajo.

2.1.6.3. Aspira a lo más Alto y Planifica el Presente:

"Lo más importante es vivir el presente, el pasado únicamente sirve para no volver a cometer los errores que has tenido, el futuro es el presente que vivirás cuando ese día llegue"

Encuentra la Fuente: La fuente está en uno mismo. Todos los días tiene lugar algún milagro que ni siquiera reconocemos: un cielo azul, unas nubes blancas, unas hojas verdes, los curiosos ojos negros de un niño. Puedes desarrollar una práctica espiritual que te mantenga en el camino día a día. Es bueno disfrutar hasta de las pequeñas cosas que te da la vida.

Abandona el Perfeccionismo: No es fácil ser perfecto, cuando únicamente eres un ser humano. Los perfeccionistas siempre buscan algo que este mal y lo encuentran y luego se sienten traumatizados por ello. Por tanto hay que tener prioridades y ordenarlas según lo que sea más importante para ti.

Valora tus Triunfos: En nuestra sociedad de ganar o perder, la mayoría de las personas pasan un montón de tiempo sintiéndose perdedoras. Escribe tus 10 éxitos del día anterior. Percibe como sigues mejorando. Aprecia y celebra tu progreso.

Reincidir: El éxito es levantarte más veces que las que caes. El éxito es el fracaso al revés, es el matiz plateado de esa nube incierta, que no te deja ver aún estando cerca.

Protege tu Autoestima: Muchas personas hieren a los demás; sin embargo, quizá no se den cuenta de ello si sonreímos y lo soportamos; en el mundo todos pensamos diferente, y a veces quisiéramos que nos

entendieran tal y como somos o queremos, pero eso casi resulta imposible, por eso es mejor aprender a entender a la gente, que buscar que la gente te entienda.

Acepta la Oscuridad: Aprende a sentirte más cómodo con la incomodidad. Es importante ser curioso y experimentar cosas nuevas cada día. No temerle al fracaso te ayudará a decidir.

Ponte Metas y Realízalas: Enumera las áreas importantes de tu vida: la familia, los amigos, la carrera, la economía, lo personal. Luego imagina que te gustaría tener en cada categoría y escríbelo. Por último, pon una fecha en cada punto. Una meta es un deseo con una línea de tiempo.

2.1.7. La Autoestima en las Relaciones Interpersonales

2.1.7.1. Auto Respeto

El auto respeto es entender las propias necesidades para satisfacerlas; expresar y manejar en forma conveniente los sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse; buscar y valorar todo aquello que lo lleve a sentirse una persona orgullosa de sí misma. "La autoestima es silencioso respeto por uno mismo" dice Elkin. Solo en la medida de este auto respeto se atenderán las necesidades y valores de los demás; no se hará daño, no se juzgará ni culpará.

Todos tienen actitudes buenas y no tan buenas, debilidades y fortalezas ningún ser humano es perfecto. "siempre habrá alguien mejor o peor que yo" por eso no es positivo hacer comparaciones, juzgar, ni juzgarse. Se puede mejorar e ir transformando lo que se quiere, pero "el que soy así como soy merece todo mi respeto". No se es mejor o peor,

tan sólo se es diferente. Debe valorizarse el aquí y ahora. No se debe esperar a respetarse cuando se sea mejor. Hay una experiencia que parecería tonta pero es muy buena: Mirarse al espejo (que no lo vea nadie, no vayan a tildarlo de loco) y decirse, usando su nombre:... "Te Respeto."

2.1.7.2. Creatividad

La creatividad es la capacidad del hombre para: producir algo nuevo y valioso, encontrar nuevos caminos en formas de ser y hacer las cosas, adaptarse a los cambios.

Esta capacidad de transformación es el máximo privilegio del ser humano, es el poder del yo profundo, el núcleo de identidad personal, la esencia con la cual fuimos instaurados, a imagen y semejanza del Creador.

Es urgente encauzar mediante la creatividad las frustraciones, la agresión y destructividad que se viven en la actualidad, esta sugiere renovación, emoción de la multiplicidad y riqueza de alternativas, darse cuenta de la cantidad de experiencia que se viven, sentido de autorealización en la superación y liberación de uno mismo, aceptación de los retos como oportunidades, adaptación a nuevas situaciones y expansión de la personalidad, que es la expresión interna del ser humano.

Cabe aclarar que la gente mantiene la impresión de lo que la gente tiene o hace, en vez de darse cuenta de que su dignidad como persona está en ser persona, ser ella, ese espíritu o yo profundo que se manifiesta a través de lo que hace y tiene.

La creatividad es principio de bienestar y progreso, una capacidad humana perfectible y educable, en una gran diversidad de áreas: arte, filosofía, ciencias, economía, relaciones humanas, etc., y diferentes niveles, desde la simple adaptación exigida por la circunstancia, hasta la elaboración de grandes síntesis artísticas, conceptuales y técnicas.

2.1.7.3. Trascendencia

El primer paso para trascender es compartir en forma profunda el ser y el amor, ir más allá de sí mismo, conectarse al yo profundo del otro o de los demás.

Desarrollar la creatividad y la imaginación lleva a la persona a una plena expresión de ella misma en el aquí y ahora, sea cual fuere su actividad y en el vivir en mayor salud, felicidad y auto-expresión. El comprometerse con una causa, movimiento, idea misión, etc., algo que perdure a través de los años; causando cambios en el individuo y añadiendo parte de algo que le sobrevivirá, así se está viviendo más allá de él; cuando escribe un poema que alguien pueda leer un siglo después de su muerte, vive en una forma trascendental; cuando colabora con un grupo, ya sea familia, sociedad, comunidad, institución, etc., trasciende.

El acto de trascender da un nuevo significado a la vida y éste, a su vez, impulsa a lograr niveles más altos de proyección positiva.

En el tema de la autoestima, trascenderse es la transformación y expansión de sí mismo. "El hombre no es solo cuerpo material sino que está constituido por algo que trasciende a los sentidos, a las dimensiones físicas del espacio y del tiempo. El pecado más grande es la ignorancia de la conciencia, de esa conciencia de horizonte limitado que tiene en él y

frente a él. Esta inconsistencia es la fuente de todos los males que el hombre sufre" Raúl Gutiérrez Sáenz, 2009.

Como ejemplo se podría citar a una oruga; no sabe la belleza que encierra hasta que comienza su transformación, poco a poco se va liberando de su antigua forma hasta que se convierte en una bella mariposa.

2.1.8. La Personalidad

Según Freud, (1990): "La personalidad no es más que el patrón de pensamientos y sentimientos que presenta una persona que persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones".

El fundamento de la conducta humana se ha de buscar en varios instintos inconscientes, llamados también impulsos y se distinguen dos de ellos: instintos de la vida e instintos de la muerte.

Instintos de la Vida.- Es la serie de impulsos y deseos inconscientes que sin cesar buscan expresión, ejemplo: el hambre, la auto preservación y el sexo.

Instintos de la Muerte (Yo o Ego).- Son instintos que producen agresividad, destrucción y muerte.

Es la parte de la personalidad que media entre las exigencias del ambiente (realidad), la conciencia (súper yo) y las necesidades instintivas (ello), en la actualidad se utiliza a menudo como sinónimo del ego.

2.2 Posicionamiento Teórico Personal.

La investigación se basa en dos teorías como son la socio-crítica y la cognoscitiva, ya que se centra en revelar inconsistencias y contradicciones de la comunidad para la transformación por medio de una acción comunicativa y la formación de redes humanas para realizar procesos de reflexión crítica y creando espacios para el debate, la negación y el consenso en donde se explica el aprendizaje en función de las experiencias, información, impresiones, actitudes e ideas de una persona y de la forma como ésta las integra, organiza y reorganiza.

2.3 Glosario de términos.

Autoestima.- Es un sentimiento valorativo de nuestro ser, de quienes somos nosotros.

Autonomía.- Facultad de gobernarse por sus propias leyes.

Calidad.- No es entregar al cliente lo que quiere sino lo que nunca se había imaginado.

Clima organizacional.- Es el nombre dado al ámbito generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

Desempeño.- Es la manera como alguien trabaja o algo trabajo, juzgando por su efectividad.

Empresarial.- estudio hecho para dirigir empresas.

Exclusión.- Echar a una persona del lugar que ocupaba.

Fiscalía.- Representa a la sociedad en la investigación y persecución del delito (de acción pública) y en la acusación penal de los presuntos infractores.

Fortaleza.- Una de las virtudes cardinales que consiste en vencer las debilidades de la empresa.

Identidad.- Conjuntos de caracteres que diferencian a una persona.

Influencia.- Fuerza moral que ejerce una persona sobre otra.

Orgullo.- Exceso de estimación propia.

Perfeccionamiento.- Mejorar para intentar alcanzar la perfección.

Procurador.- Persona que con habilidad legal representa un juicio a cada una de las partes.

Profesional.- Persona que hace hábito o protección de una cosa.

Psicosomático.- Conjunto de actos y funciones de la mente.

Secretaría.- Oficina donde se encuentran los servicios administrativos de una entidad.

Servicio.- Atender de manera rápida los requerimientos de justicia que demanda el ciudadano preservando la integridad física, psicológica y moral de la víctima.

Subrogante.- Sustituir o poner una persona o cosa en lugar de otra.

Usuario.- Persona que emplea cierto servicio, que disfruta del uso de algo.

2.4 Preguntas Directrices

1. ¿Cuál será el nivel de autoestima que poseen las secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura?

Su nivel de autoestima será excelente

2. ¿Habrà documentación científica para mejorar el desempeño profesional en el ámbito secretarial?

Si habrá mucha información científica la cual nos ayudara a orientar correctamente a nuestras secretarias

3. ¿Se realizaran talleres de capacitación para mejorar la autoestima y desempeño profesional de las secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura?

Si, estos talleres serán dirigidos por personas especializadas sobre el tema y serán dictados cada tres meses

4. ¿Se podrá socializar la propuesta?

Si se socializaran sobre el tema con los directivos de la Institución y todo el personal secretarial que laboran en la Fiscalía Provincial de Imbabura.

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORIA	CONCEPTUALIZACION	DIMENSION	INDICADORES
AUTOESTIMA	Es el sentimiento valorativo de nuestro ser, define quiénes somos nosotros, según el conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad.	SECRETARIADO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carácter afable ✓ Amable ✓ Presentación personal ✓ Respeto a la dignidad de los demás ✓ Autenticidad ✓ Valoración de si mismo ✓ Capacidad para resolver problemas ✓ Colaborador, entusiasta ✓ Promover confianza
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en bases a su ejecución	SECRETARIAS DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de redacción ✓ Atención correcta al cliente ✓ Satisfacer las necesidades del jefe ✓ Mantenimiento y desarrollo de las organizaciones ✓ Productividad de sus miembros ✓ Satisfacción del usuario ✓ Habilidad en la toma de decisiones ✓ Manejo positivo en la clase de usuarios ✓ Desarrollo de la creatividad

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño

Es un proyecto factible de desarrollo, ya que parte del diagnóstico de la realidad actual. No es un proyecto experimental porque no se manipulan hipótesis ni variables, y se lo ha desarrollado para identificar el desempeño profesional de las secretarias, en base de la investigación bibliográfica y de campo.

3.2. Tipos y Enfoque

3.2.1. Tipos

3.2.1.1. Investigación de Campo

Se la realizó en las oficinas de secretaría de la Fiscalía de Imbabura en donde se recolectaron datos sobre el desempeño de las secretarias y su entorno laboral.

3.2.1.2. Investigación Bibliográfica y Documental

También el motivo de estudio es de carácter bibliográfico porque se tomó la información necesaria de libros y documentos, utilizándose para ello diferentes fuentes de información.

3.2.1.3. Investigación Exploratoria.

La investigación se desarrolló con la intervención de los miembros de la Institución determinando el lugar, ubicación geográfica de la institución y demostrando la hipótesis mediante la cual se fundamenta.

3.2.2. Enfoque

Este estudio se situó dentro del modelo cualitativo, por utilizarse la estadística descriptiva, es decir se detalló los hechos que permiten diagnosticar el estado de ánimo con el que trabajan las secretarías de la Fiscalía de Imbabura y su desenvolvimiento en el ámbito laboral. Se necesitó del estadígrafo de porcentajes para la realización de descripciones en base a los porcentajes que se obtuvieron de las encuestas aplicadas en el proyecto.

El presente trabajo tuvo un enfoque de carácter propositivo debido a que se elaboró, validó y socializó una propuesta encaminada a capacitar a las secretarías de la Fiscalía de Imbabura para mejorar su autoestima y alcanzar el perfeccionamiento profesional.

3.3. Métodos Técnicas e Instrumentos

3.3.1. Métodos

El método permitió analizar, sintetizar, concluir, recomendar mejoras sobre el problema de estudio.

3.3.1.1. Inductivo

Se aplicó en la conceptualización y estudio de los diferentes aspectos administrativos, al efectuar una síntesis en el desarrollo del Marco teórico y en la investigación bibliográfica y documental.

3.3.1.2. Deductivo

Se utilizó este método en el momento de la aplicación de la propuesta, permitiendo comprobar los beneficios de la misma, como solución al problema planteado. Una vez formulado el problema, este método ayudó también a analizar y descomponer el problema en sus partes para luego estudiarlos en su totalidad. Además en el momento de procesar la información, tanto bibliográfica como de las encuestas se debió analizar seriamente para luego elaborar resúmenes y definir posiciones teóricas.

3.3.2. Técnicas

3.3.2.1. Encuestas

Se aplicaron dos encuestas: una a todas las secretarías que trabajan en la Fiscalía Provincial de Imbabura y sus cantones, y otra a los usuarios de la provincia, para obtener conclusiones generales y poder delinear la propuesta, utilizando para ello un instrumento estructurado de 18 ítems.

3.4. Población

La población investigada estaba conformada por 39 secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura y por 80 usuarios seleccionados al azar, de los concurrieron a dicha institución distribuidos de la siguiente forma:

Cantones	Secretarías	Usuarios	Total
Atuntaqui	4	20	24
Otavalo	2	20	22
Cotacachi	2	20	22
Ibarra	31	20	51
TOTAL	39	80	119

Elaborado por: Grupo de Investigación Cristina Cifuentes y Lorena Bosmediano. 2011.

MUESTRA: La población investigada estuvo conformada de 119 personas, siendo una población pequeña, no se realizó el cálculo de la muestra y se tomó en cuenta a toda la población.

Para motivos de presentación a continuación se explica la fórmula que se utiliza para calcular la muestra:

$$n = \frac{N.P.Q}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + P.Q}$$

n: tamaño de la muestra

N: Población

P: Probabilidad de éxito

Q: Probabilidad de fracaso

E: Probabilidad de error estándar

K: Constante de Corrección

N: 416

P: 0.5

Q: 0.5

E: 5%

K: 2

Fracción muestral.- se calcula cuando hay que dividir la muestra y se calcula con la siguiente fórmula:

$$M = \frac{n}{N} E$$

m= Fracción Muestral

n= muestra

N=Población /universo

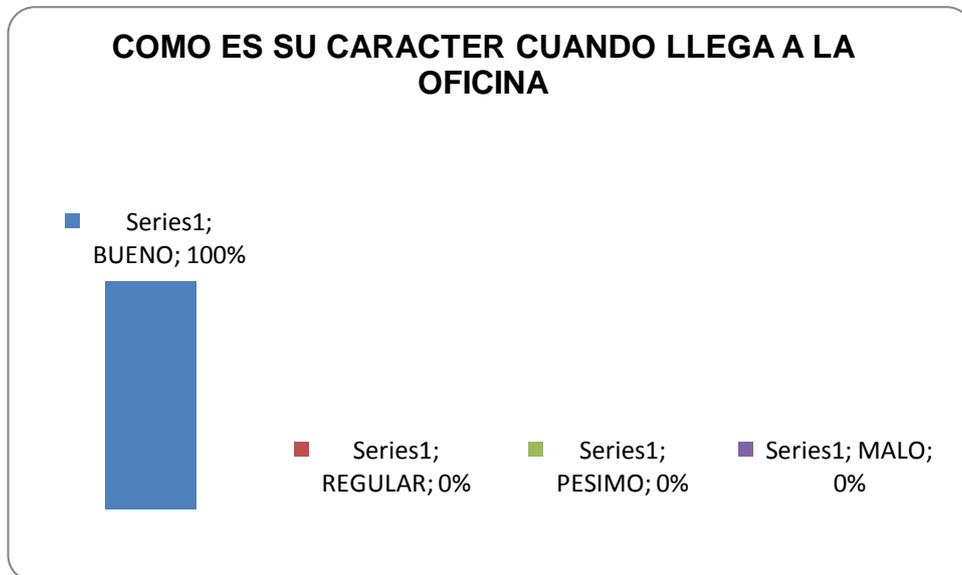
E= estrato (población de cada establecimiento)

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.- ¿Cómo es su carácter cuando llega a la oficina?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	39	100%
REGULAR	0	0%
PESIMO	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	39	100%

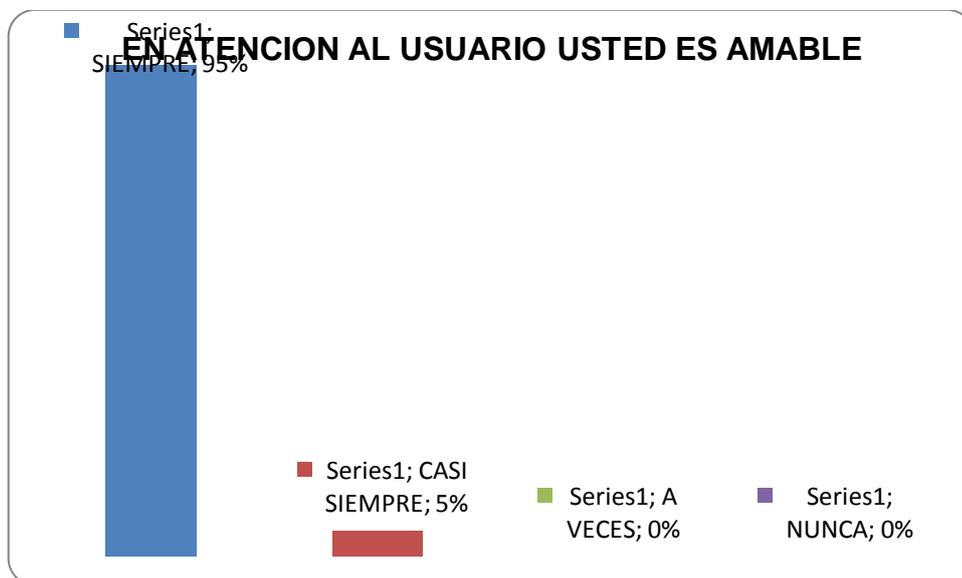


INTERPRETACION

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos establecer que todas las secretarias manifiestan tener un buen carácter cuando llegan a su lugar de trabajo. Se interpreta que las secretarias cuando llega a su oficina tienen buen carácter.

2.- ¿En atención al usuario usted es amable?

	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	37	95%
CASI SIEMPRE	2	5%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

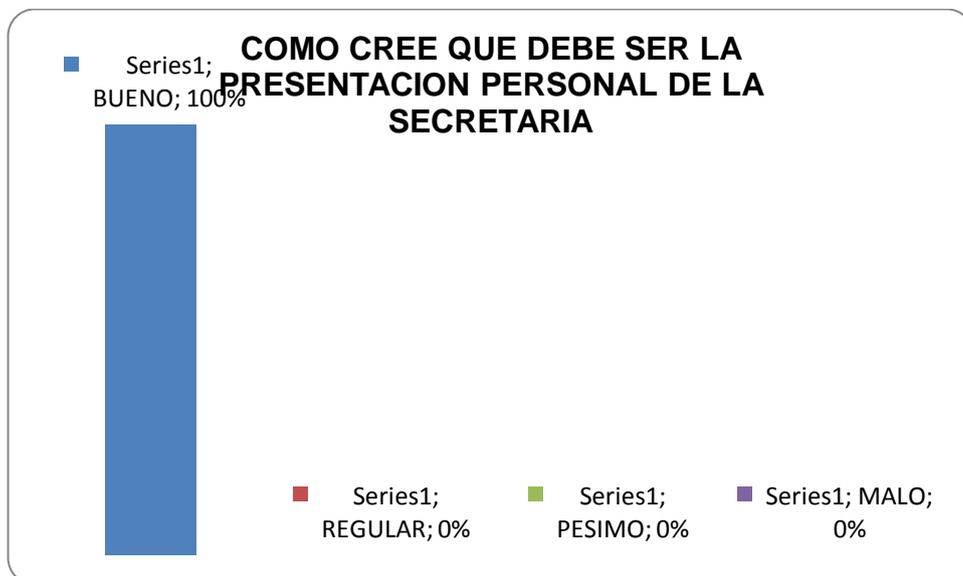


INTERPRETACION

Del análisis de las respuestas a esta pregunta dada por las secretarias ellas manifiestan que siempre son amables, representan la mayoría tan solo una mínima cantidad de las secretarias encuestadas manifiestas que son amables casi siempre. Se interpreta que la atención que brindan las secretarias al usuario es amable.

3.- ¿Cómo cree que debe ser la presentación personal de la secretaria?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	39	100%
REGULAR	0	0%
PESIMO	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	39	100%

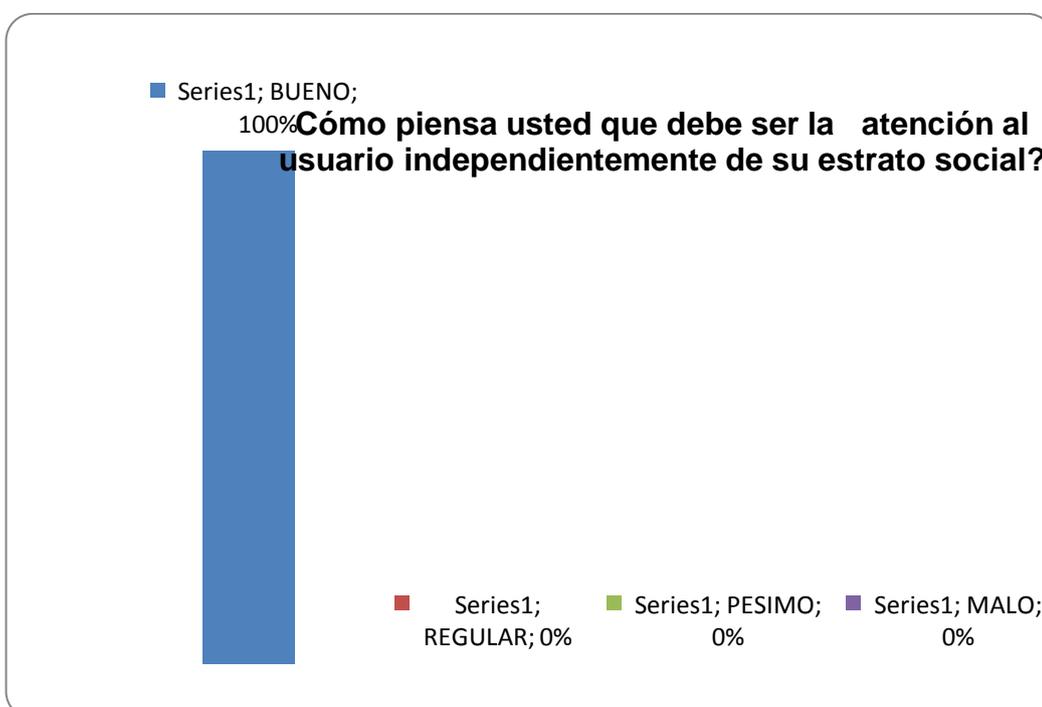


INTERPRETACION

A esta pregunta todas de secretarias encuestadas, creen que su presentación debe ser la adecuada conforme al rol que desempeña dentro de la Institución. Se puede interpretar que la presentación de la secretaria es buena.

4.- ¿Cómo piensa usted que debe ser la atención al usuario independientemente de su estrato social?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	39	100%
REGULAR	0	0%
PÉSIMO	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	39	100%

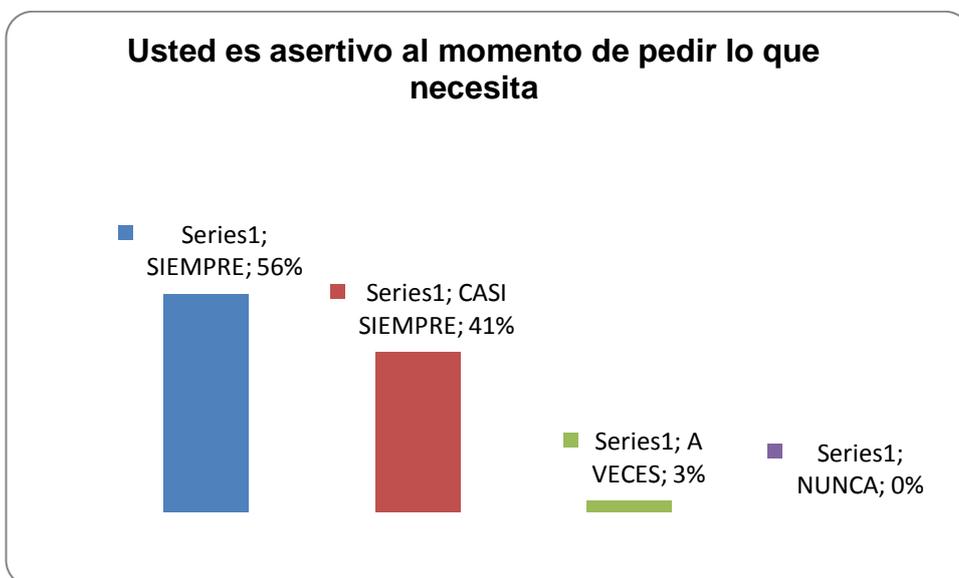


INTERPRETACION

Todas las secretarias encuestadas consideran que su atención al usuario debe de ser buena, sin importar el estrato social de las personas que acuden a la Institución en busca de sus servicios o en busca de ayuda. Se interpreta que las secretarias teóricamente consideran que el trato que brindan al usuario debe ser bueno y no tiene nada que ver con su estrato social.

5.- ¿Usted es asertivo al momento de pedir lo que necesita?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	22	56%
CASI SIEMPRE	16	41%
A VECES	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

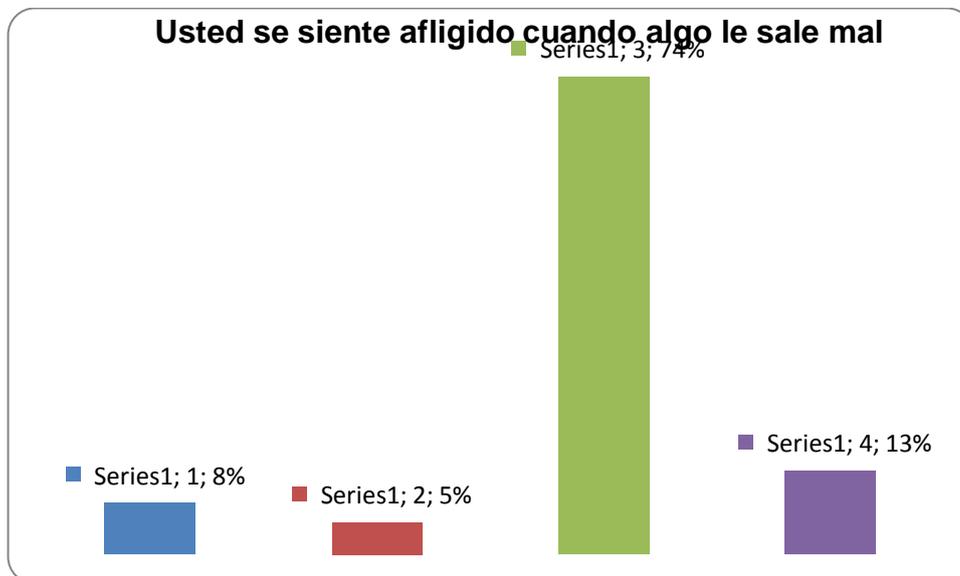


INTERPRETACIÓN

En este ítem únicamente mas de la mitad del total de las encuestadas se sienten asertivas al pedir lo que necesita dentro de sus actuaciones diarias, mientras que las demás manifiestan ser asertivas a veces. Se puede interpretar que la mayoría de secretarías al momento de pedir lo que necesitan son asertivas.

6.- ¿Usted se siente afligido cuando algo le sale mal?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	3	8%
CASI SIEMPRE	2	5%
A VECES	29	74%
NUNCA	5	13%
TOTAL	39	100%

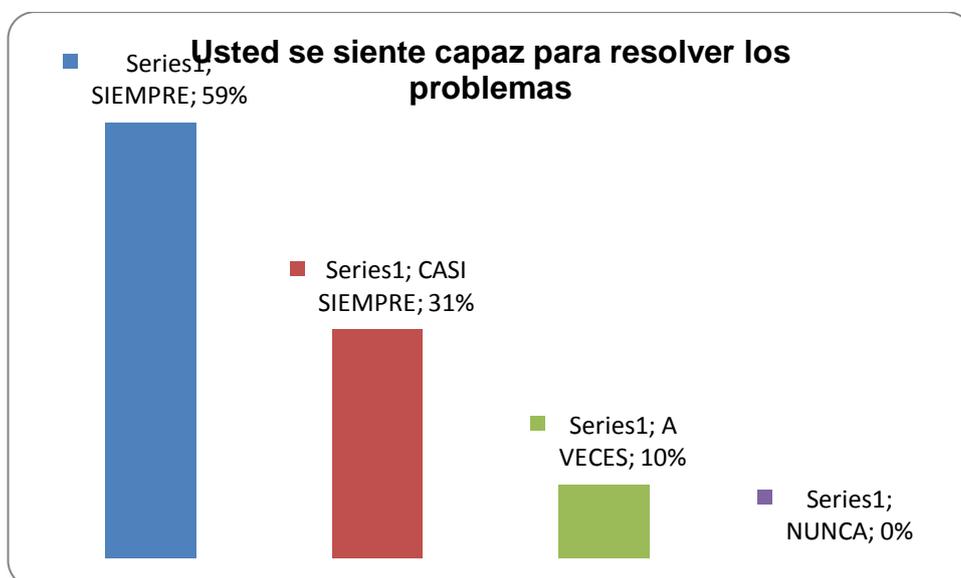


INTERPRETACION

A esta pregunta la tercera indicaría que se encuentran en un rango de lo normal en cuanto a su nivel autoestima, y el resto se afligen. Lo que se puede interpretar que cuando algo sale mal se sienten afligidos y con baja autoestima lo cual repercute negativamente en el desempeño del personal secretarial.

7.- ¿Usted se siente capaz para resolver los problemas?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	23	59%
CASI SIEMPRE	12	31%
A VECES	4	10%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

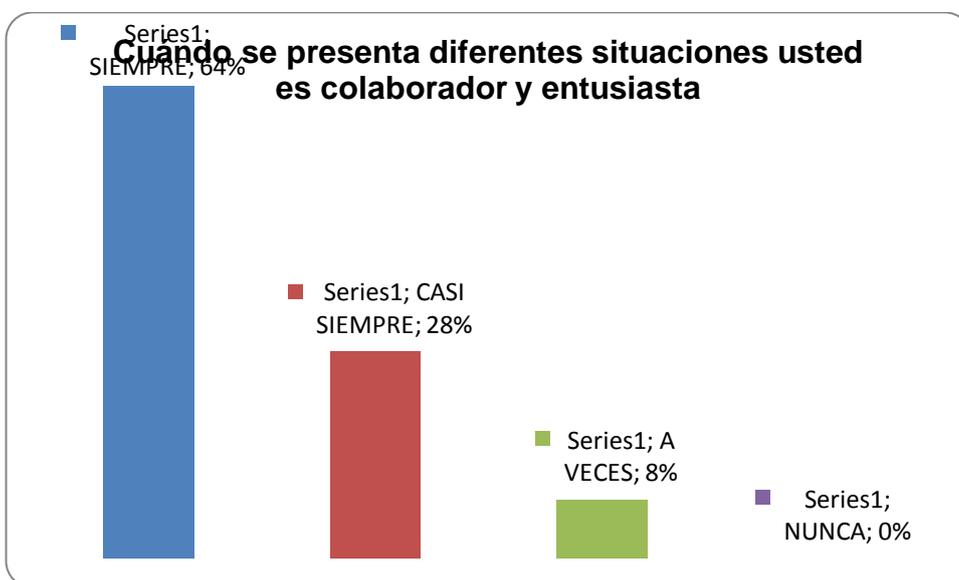


INTERPRETACION

Según la pregunta planteada mas de la mitad de las secretarias encuestadas manifiestan que SIEMPRE se sienten capaces para resolver los problemas, lo cual demuestra un buen nivel de autoestima que influye en el desempeño normal de sus funciones. Y el restante manifestaron que CASI SIEMPRE se sienten capaces de resolver los problemas, lo que se puede interpretar que las secretarias si son capaces de resolver los problemas lo cual es favorable para su desempeño en la institución.

8.- ¿Cuándo se presenta diferentes situaciones usted es colaborador y entusiasta?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	25	64%
CASI SIEMPRE	11	28%
A VECES	3	8%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

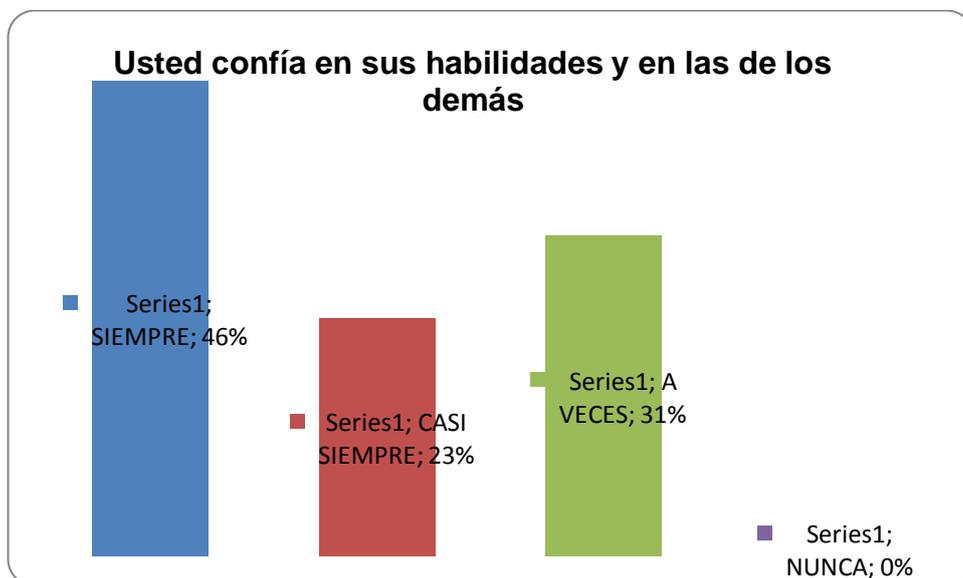


INTERPRETACIÓN

Al preguntarles, mas de la mitad si se presenta colaborador y entusiasta lo cual demuestra un alto grado de colaboración e interés por las actividades que desempeña al interior de la institución , mientras que el resto señalaron que CASI SIEMPRE son colaboradores y entusiastas y Se puede interpretar que cuando se presentan diferentes situaciones las secretarias son colaboradas y entusiastas lo cual incide positivamente en su desempeño contando con un buen clima organizacional.

9.- ¿Usted confía en sus habilidades y en las de los demás?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	18	46%
CASI SIEMPRE	9	23%
A VECES	12	31%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

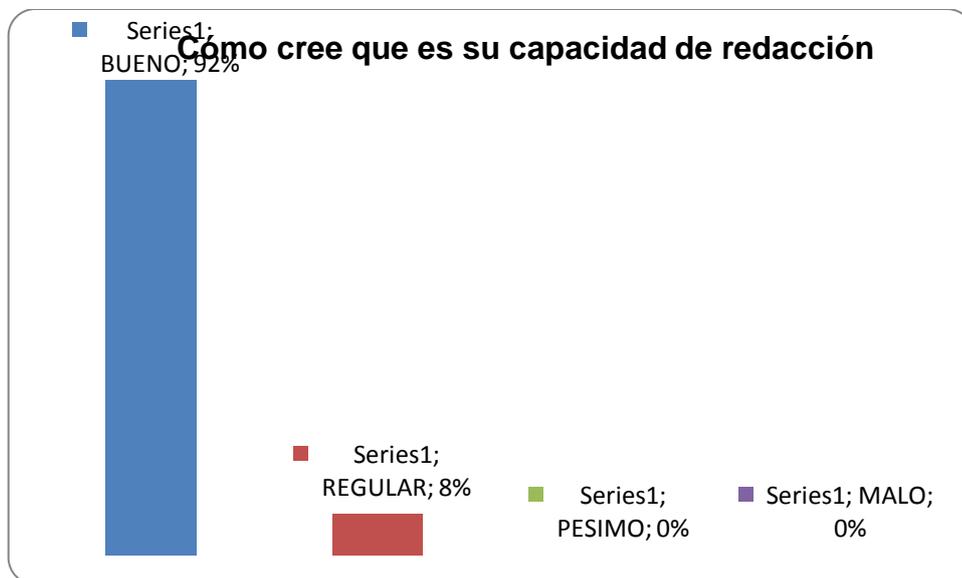


INTERPRETACIÓN

En este ítem casi la mitad de las secretarías confía en sus habilidades y en las de los demás, lo cual demuestra seguridad en sí mismas, y la mitad demuestra un declive en su autoestima, falta de seguridad y por tanto inestabilidad en las labores diarias que desempeña. Se puede interpretar que el porcentaje mayor de secretarías confían en las habilidades de los demás.

10.- ¿Cómo cree que es su capacidad de redacción?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	36	92%
REGULAR	3	8%
PESIMO	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	39	100%

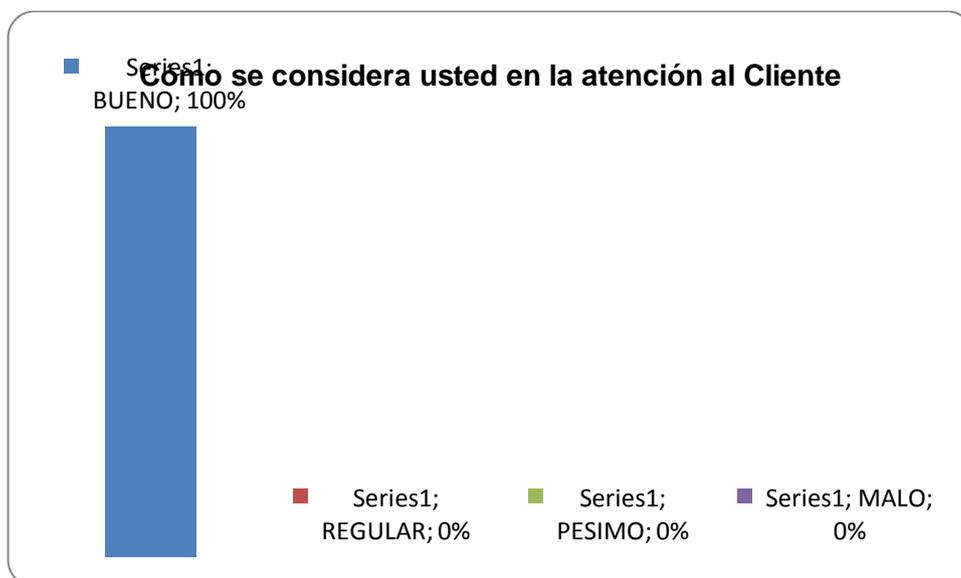


INTERPRETACIÓN

Las secretarías encuestadas manifiestan que si tienen una buena capacidad de redacción y únicamente un porcentaje muy menor manifiestan que su redacción es REGULAR. Se interpreta que la secretaria posee una buena redacción lo cual es favorable para la institución.

11.- ¿Cómo se considera usted en la atención al Cliente?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	39	100%
REGULAR	0	0%
PESIMO	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	39	100%

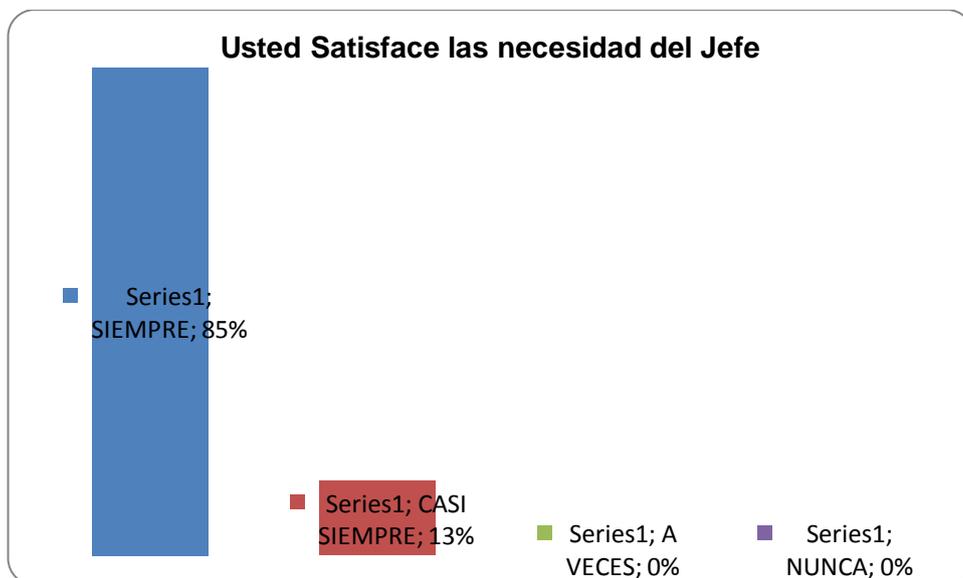


INTERPRETACIÓN

Todas las encuestadas consideran que brinda una buena atención al usuario. Se interpreta que todas las secretarias consideran que la atención al cliente es buena.

12.- ¿Usted Satisface las necesidad del Jefe?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	33	85%
CASI SIEMPRE	5	13%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

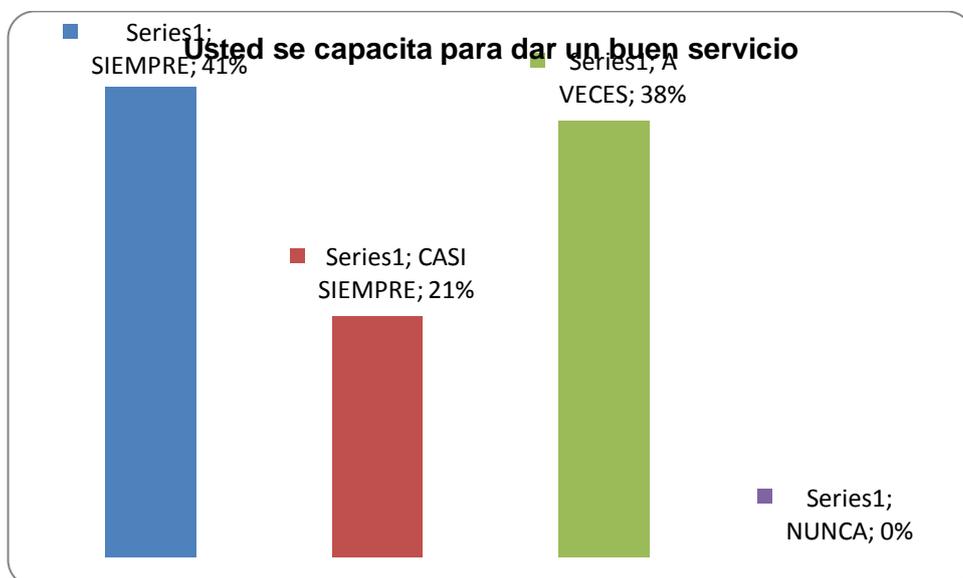


INTERPRETACIÓN

La mayoría de las secretarías encuestadas creen que si satisfaces las necesidades del Jefe, y únicamente un porcentaje menor considera que casi siempre cumplen con los requerimientos del Jefe. Se interpreta que la secretaria satisface las necesidades de su jefe siempre, deduciéndose que las relaciones de trabajo son excelentes.

13.- ¿Usted se capacita para dar un buen servicio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	16	41%
CASI SIEMPRE	8	21%
A VECES	15	38%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

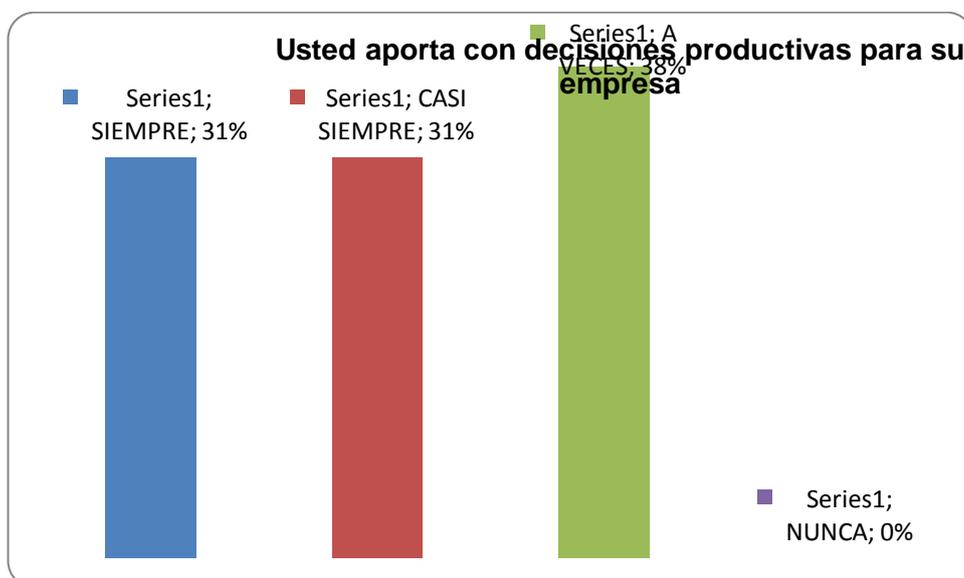


INTERPRETACIÓN

En las respuestas a esta pregunta se deduce que si existe interés por el personal para capacitarse para poder brindar un buen servicio a los usuarios, y la mayoría le interesa brindar un buen servicio.

14.- ¿Usted aporta con decisiones productivas para su empresa?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	12	31%
CASI SIEMPRE	12	31%
A VECES	15	38%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

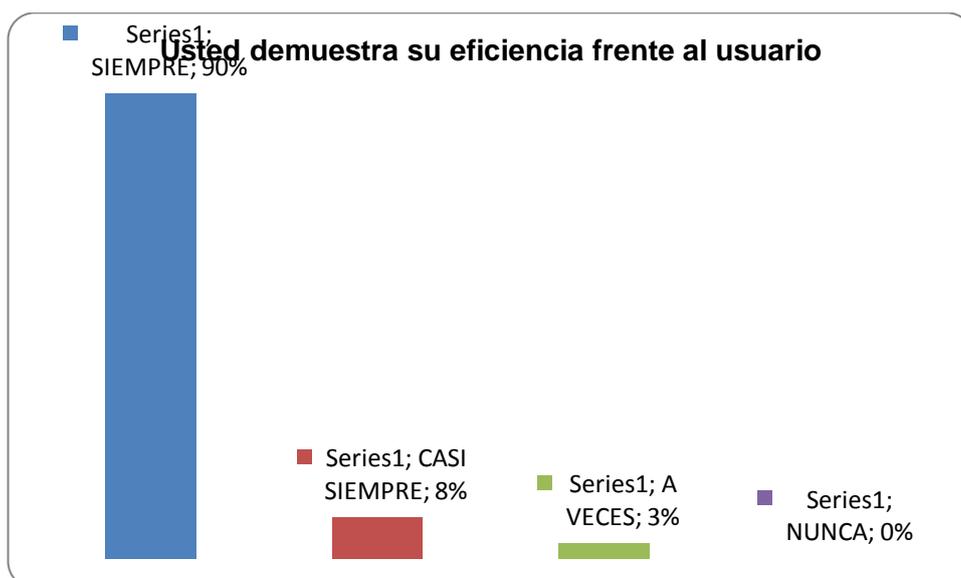


INTERPRETACIÓN

Existe un porcentaje similar en cuanto a la respuesta de SIEMPRE y CASI SIEMPRE aportar con decisiones productivas para la empresa en un, y únicamente una cantidad menor manifiesta que A VECES, lo cual en cierto modo se demuestra una falta de interés para procurar el desarrollo de la empresa, dejando únicamente en las manos de los directivos o jefes la dirección de la empresa sin demostrar ninguna iniciativa.

15.- ¿Usted demuestra su eficiencia frente al usuario?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	35	90%
CASI SIEMPRE	3	8%
A VECES	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

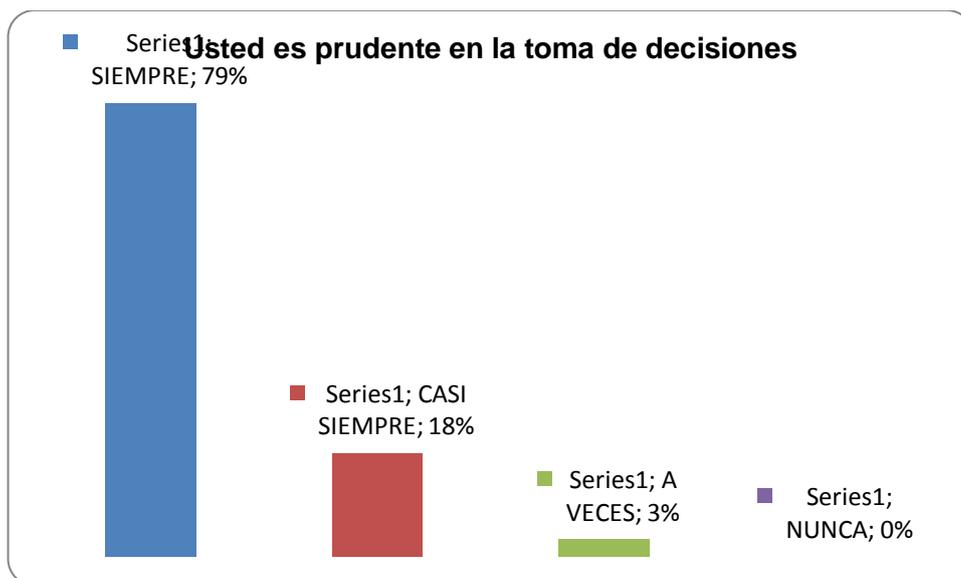


INTERPRETACIÓN

Casi la mayoría considera que si demuestra su eficiencia frente al usuario, lo que se comprueba la existencia de una buena autoestima en las secretarías.

16.- ¿Usted es prudente en la toma de decisiones?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	31	79%
CASI SIEMPRE	7	18%
A VECES	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

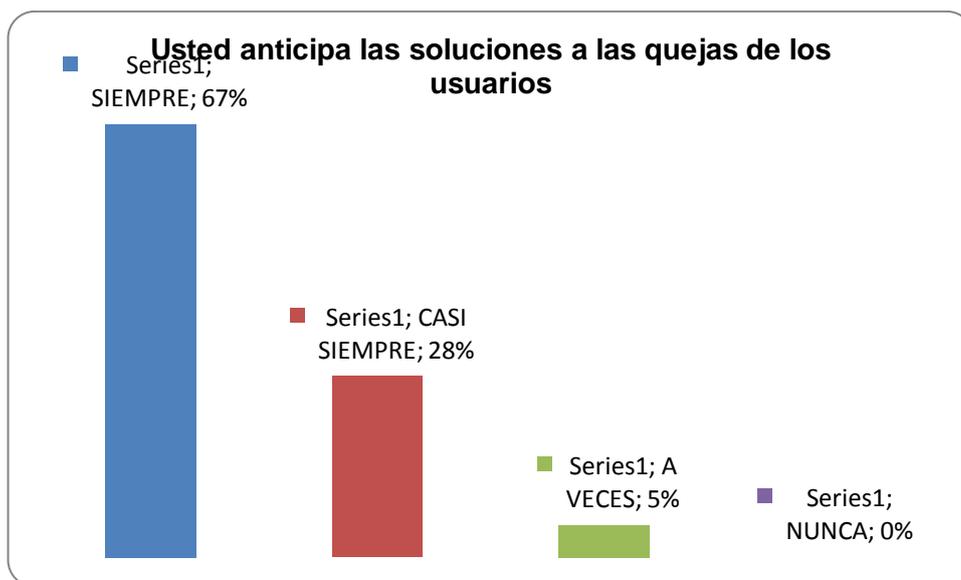


INTERPRETACIÓN

La mayoría de las secretarías afirman ser prudentes, en la toma de decisiones, lo cual tener una personalidad y respeto a los demás

17.- ¿Usted anticipa las soluciones a las quejas de los usuarios?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	26	67%
CASI SIEMPRE	11	28%
A VECES	2	5%
NUNCA	0	0%
TOTAL	39	100%

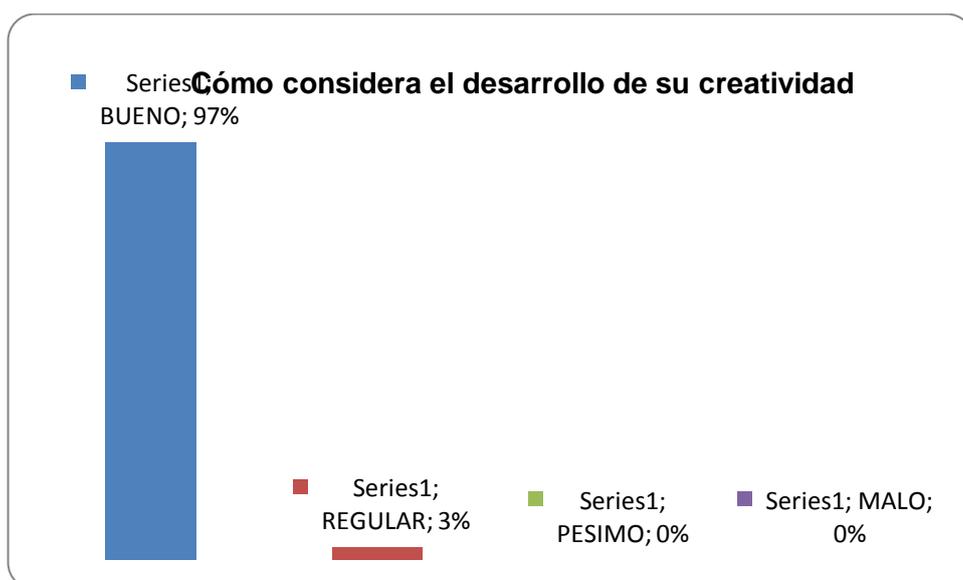


INTERPRETACION

Mas de la mitad de las secretarias encuestadas reconocen que anticipan las soluciones a las quejas de los usuarios, y se interpreta que las secretarias se anticipan las soluciones a las quejas de los usuarios mejorando la imagen de la institución y del personal que labora evitando crear conflictos

18:- ¿Cómo considera el desarrollo de su creatividad?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	38	97%
REGULAR	1	3%
PESIMO	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	39	100%



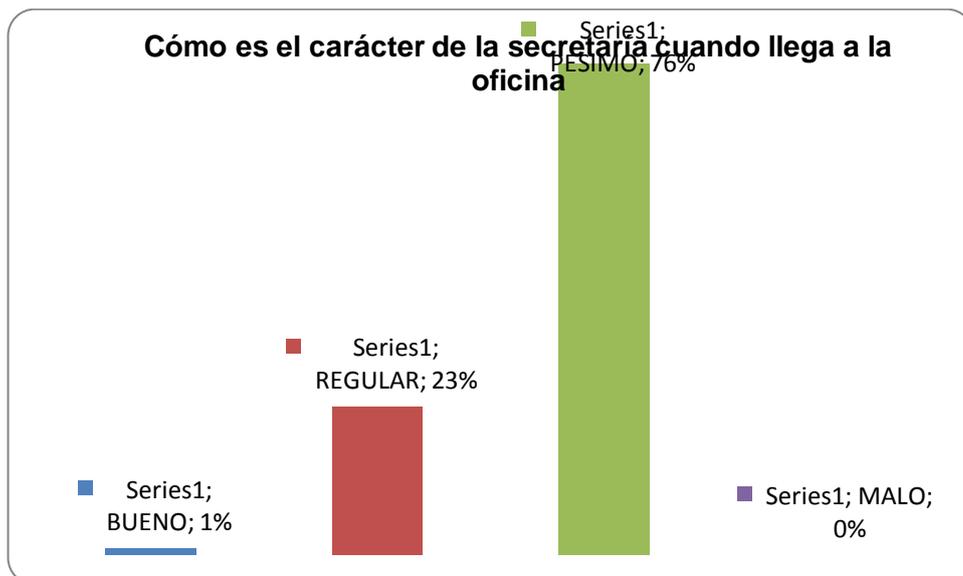
INTERPRETACIÓN

La mayoría de las secretarias encuestadas han manifestado que son creativas y un mínimo porcentaje regular. Esto significa que el personal secretarial es positivo en el desempeño laboral, imprimiendo agilidad en el desenvolvimiento diario de las secretarias.

DE LA ENCUESTA AL USUARIO

1.- ¿Cómo es el carácter de la secretaria cuando llega a la oficina?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	1	1%
REGULAR	18	23%
PESIMO	61	76%
MALO	0	0%
TOTAL	80	100%

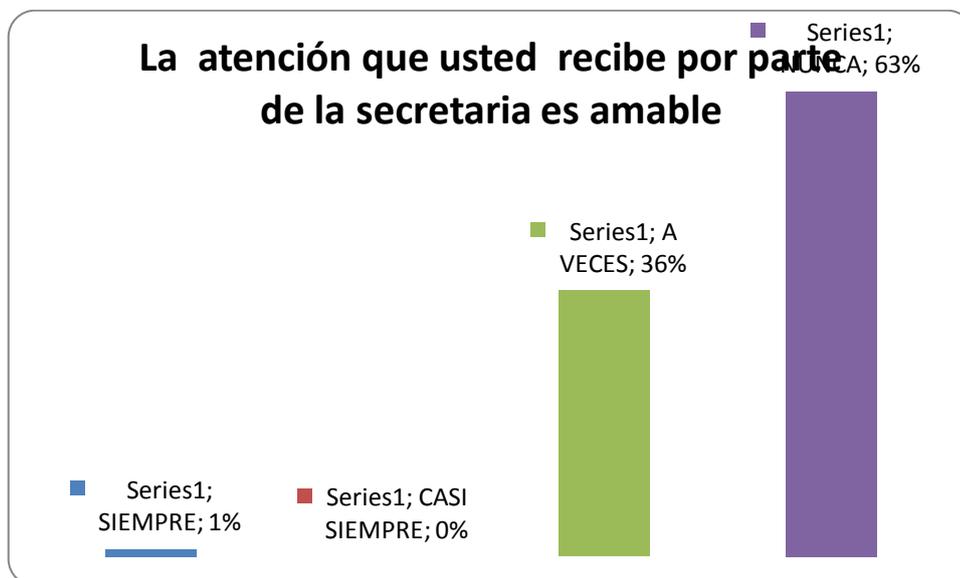


INTERPRETACIÓN

Más de la mitad de los usuarios encuestados han respondido a la pregunta uno que el carácter de las secretarías es pésimo y para el resto es regular. Esto significa que su carácter refleja la baja autoestima que las secretarías poseen y por ende se evidencia, su mala atención frente al usuario.

2.- ¿La atención que usted recibe por parte de la secretaria es amable?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	1	1%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	29	36%
NUNCA	50	63%
TOTAL	80	100%

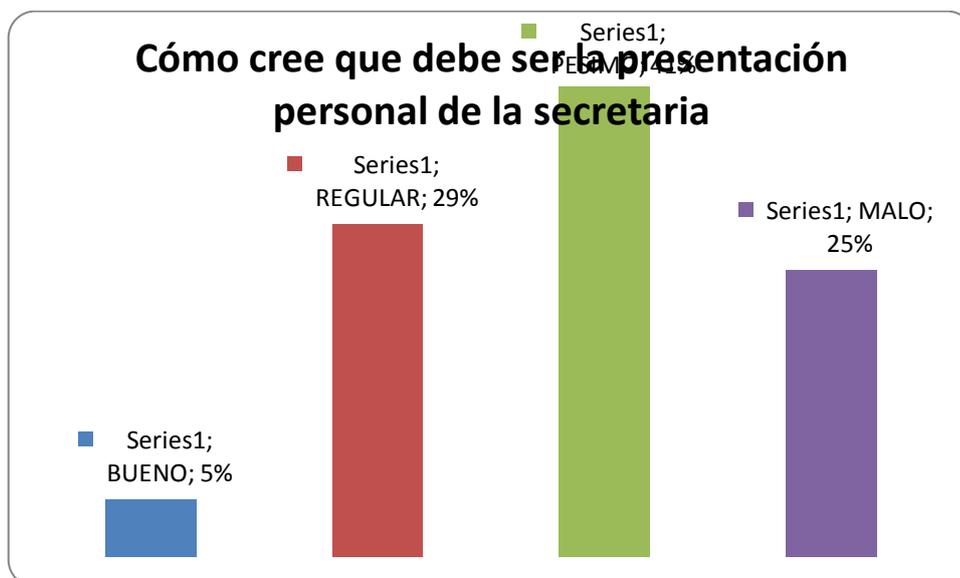


INTERPRETACION

De las encuestas realizadas a los usuarios manifiestan que la mayoría de las secretarías nunca son amables. Se interpreta que la atención no es buena para con los usuarios, lo cual afecta negativamente al prestigio de la institución.

3.- ¿Cómo cree que debe ser la presentación personal de la secretaria?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	4	5%
REGULAR	23	29%
PESIMO	33	41%
MALO	20	25%
TOTAL	80	100%

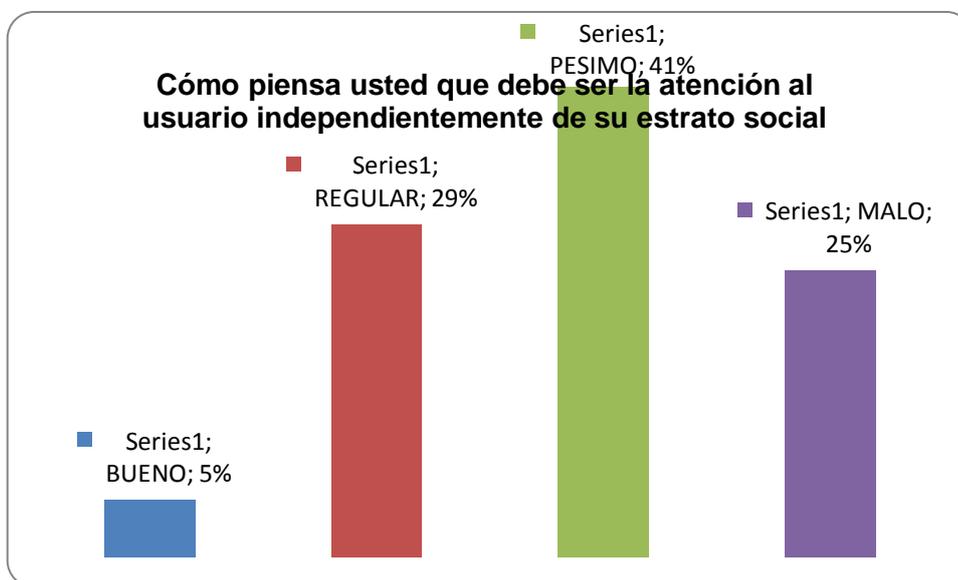


INTERPRETACION

los usuarios encuestados han manifestado que la presentación de las secretarias es pésimo. Por lo que se refleja que la presentación de las secretarias no es la adecuada como profesionales de la fiscalía, afectando negativamente la imagen a la institución.

4.- ¿Cómo piensa usted que debe ser la atención al usuario independientemente de su estrato social?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	4	5%
REGULAR	23	29%
PESIMO	33	41%
MALO	20	25%
TOTAL	80	100%

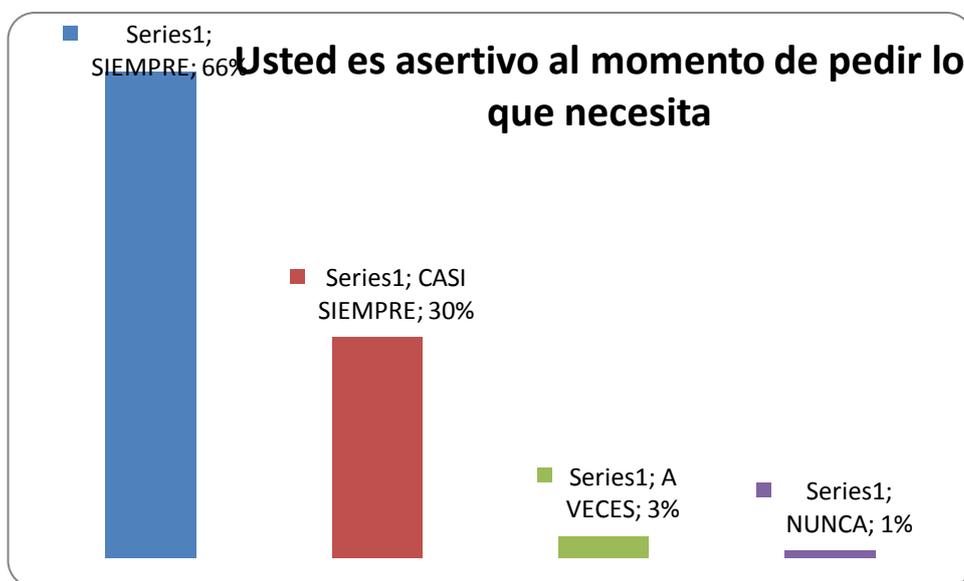


INTERPRETACION

De los usuarios encuestados han manifestado que la atención al usuario independientemente de su estrato social es mala. Se interpreta que la atención que brindan las secretarias al usuario es pésimo lo cual es malo para la empresa y desdice de la preparación y baja autoestima de las secretarias.

5.- ¿Usted es asertivo al momento de pedir lo que necesita?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	53	66%
CASI SIEMPRE	24	30%
A VECES	2	3%
NUNCA	1	1%
TOTAL	80	100%

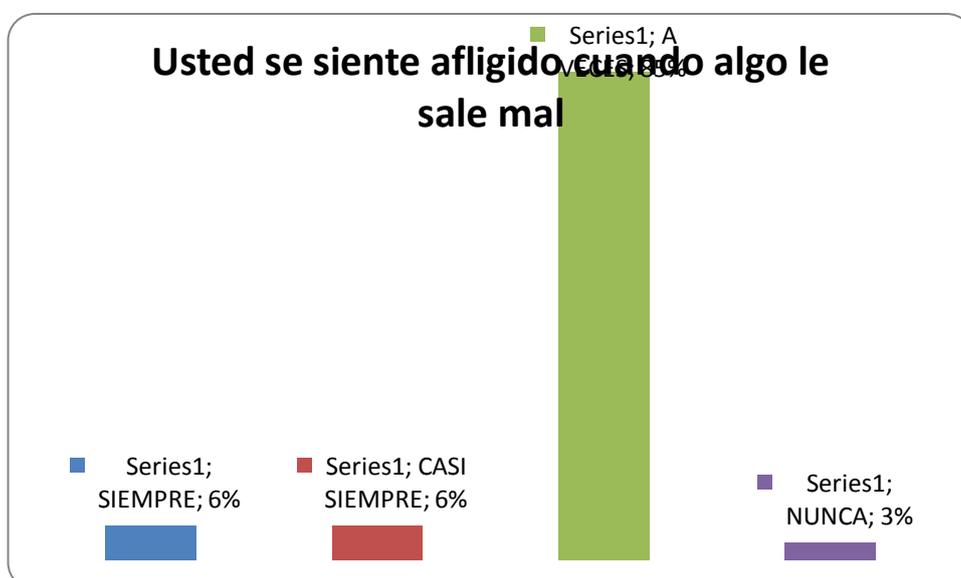


INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios encuestados han manifestado que siempre son asertivos al momento de pedir lo que necesitan, lo que se interpreta que la mayoría de las personas son asertivas al momento de pedir lo que necesitan.

6.- ¿Usted se siente afligido cuando algo le sale mal?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	5	6%
CASI SIEMPRE	5	6%
A VECES	68	85%
NUNCA	2	3%
TOTAL	80	100%

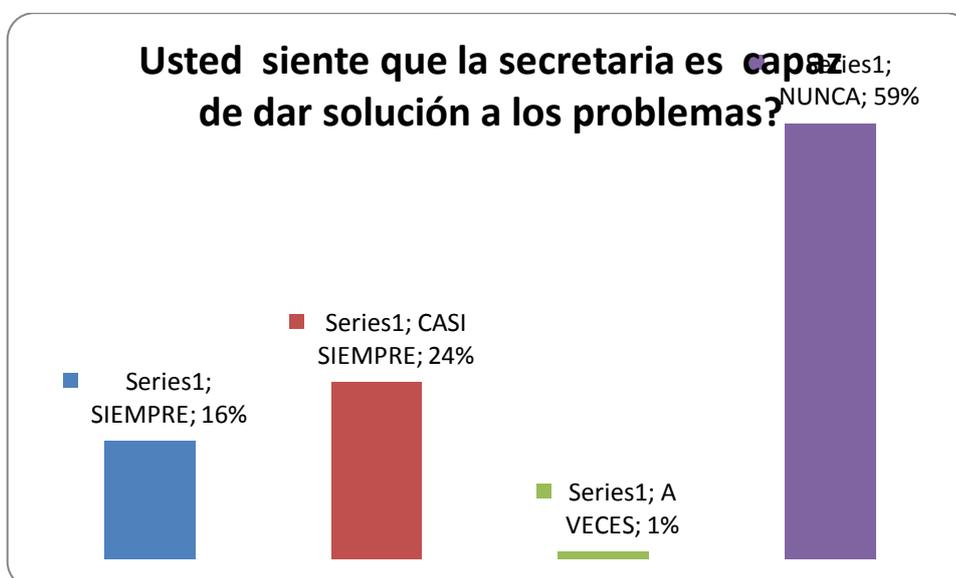


INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados han manifestado que a veces se sienten afligidos y solo un porcentaje menor dice que nunca. La interpretación de los resultados nos dice que la mayoría de los usuarios se sienten afligidos cuando algo les sale mal lo que significa que casi todos los usuarios poseen baja autoestima.

7.- ¿Usted siente que la secretaria es capaz de dar solución a los problemas?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	13	16%
CASI SIEMPRE	19	24%
A VECES	1	1%
NUNCA	47	59%
TOTAL	80	100%

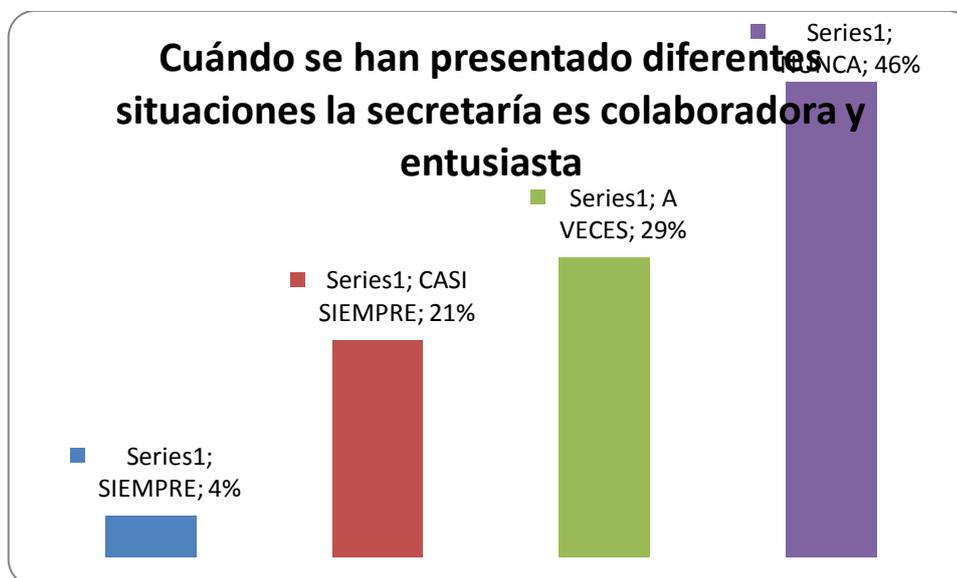


INTERPRETACION

La mayoría de los encuestados han manifestado que las secretarias nunca dan soluciones los problemas. Los resultados reflejan que las secretarias no son confiables para los usuarios porque consideran que nunca dan solución a los problemas lo cual es negativo para la institución porque el usuario no recibe un buen servicio por lo que urge capacitar al personal.

8.- ¿Cuándo se han presentado diferentes situaciones la secretaria es colaboradora y entusiasta?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	3	4%
CASI SIEMPRE	17	21%
A VECES	23	29%
NUNCA	37	46%
TOTAL	80	100%

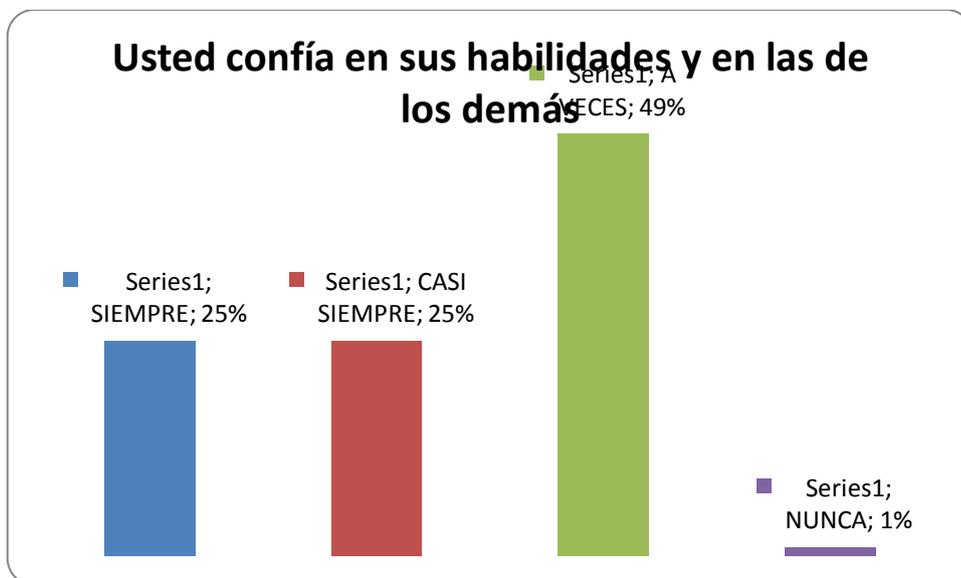


INTERPRETACION

Los usuarios encuestados han manifestado que ante los problemas que se puedan suscitar en las labores de trabajo las secretarias no solucionan problemas por lo que significa que existe un deficiente servicio por parte de las secretarias y un rechazo de los usuarios con el equipo de trabajo, pudiendo calificarse de poseer un bajo nivel organizacional en la institución.

9.- ¿Usted confía en sus habilidades y en las de los demás?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	20	25%
CASI SIEMPRE	20	25%
A VECES	39	49%
NUNCA	1	1%
TOTAL	80	100%

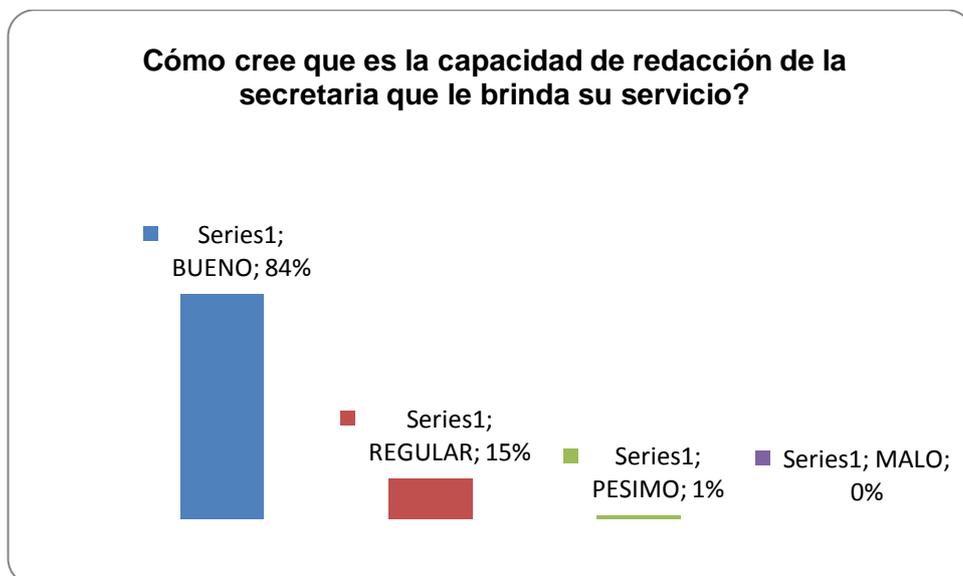


INTERPRETACION

La mitad de los usuarios encuestados han manifestado que a veces confían en sus habilidades y en las de los demás. Se interpreta que los usuarios poseen un buen nivel de autoestima y calidad humana y confianza hacia los demás, por lo mismo los usuarios deberían tener un mejor servicio.

10.- ¿Cómo cree que es la capacidad de redacción de la secretaria que le brinda su servicio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	67	84%
REGULAR	12	15%
PESIMO	1	1%
MALO	0	0%
TOTAL	80	100%

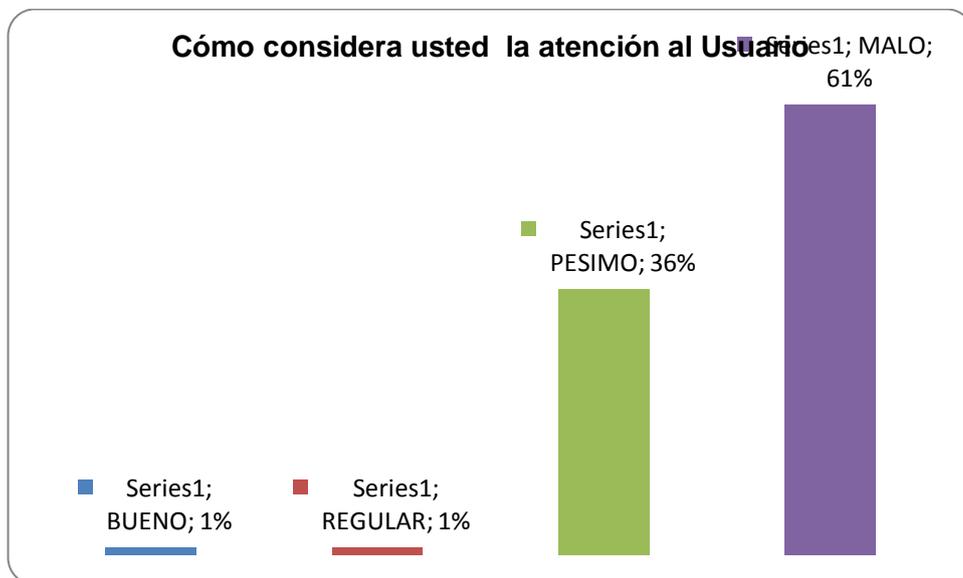


INTERPRETACION

La mayoría de los usuarios encuestados han manifestado que la capacidad de redacción de las Secretarías es buena, por lo que se puede apreciar que las secretarías se preocupan por mejorar cada día en sus labores de la Institución.

11.- ¿Cómo considera usted la atención al Usuario?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENO	1	1%
REGULAR	1	1%
PESIMO	29	36%
MALO	49	61%
TOTAL	80	100%

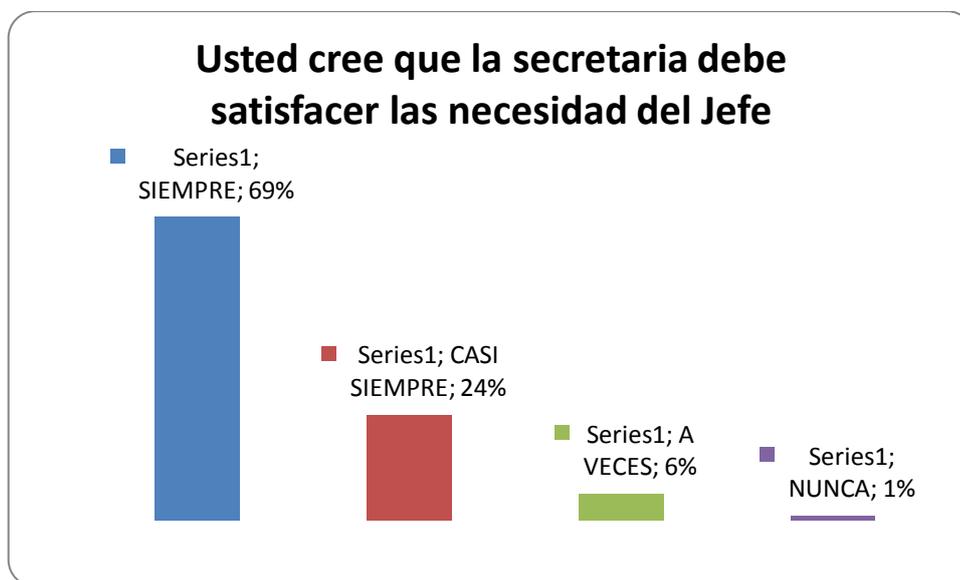


INTERPRETACION

La mayoría de los usuarios encuestados han manifestado que la atención que había recibido era mala. Se comprueba una vez más la insatisfacción de los usuarios por la mala atención del personal secretarial

12.- ¿Usted cree que la secretaria debe satisfacer las necesidades del Jefe?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	55	69%
CASI SIEMPRE	19	24%
A VECES	5	6%
NUNCA	1	1%
TOTAL	80	100%

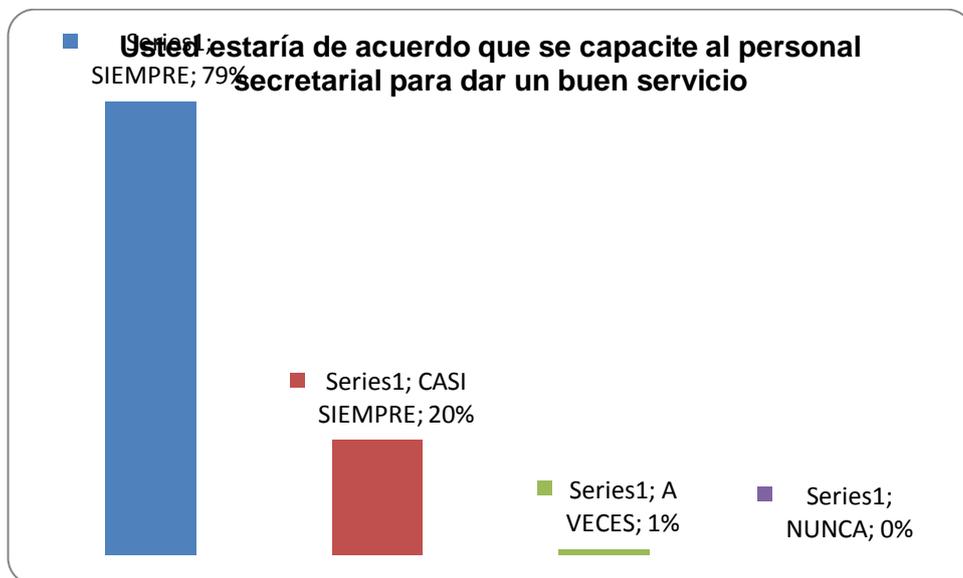


INTERPRETACION

La mayoría de los usuarios encuestados han manifestado que las Secretarias deben satisfacer las necesidades de su jefe, se deduce que el usuario está convencido de que el jefe y la secretaria deben poseer empatía para ser eficientes en cumplimiento de sus funciones.

13.- ¿Usted estaría de acuerdo que se capacite al personal secretarial para dar un buen servicio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	63	79%
CASI SIEMPRE	16	20%
A VECES	1	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	80	100%

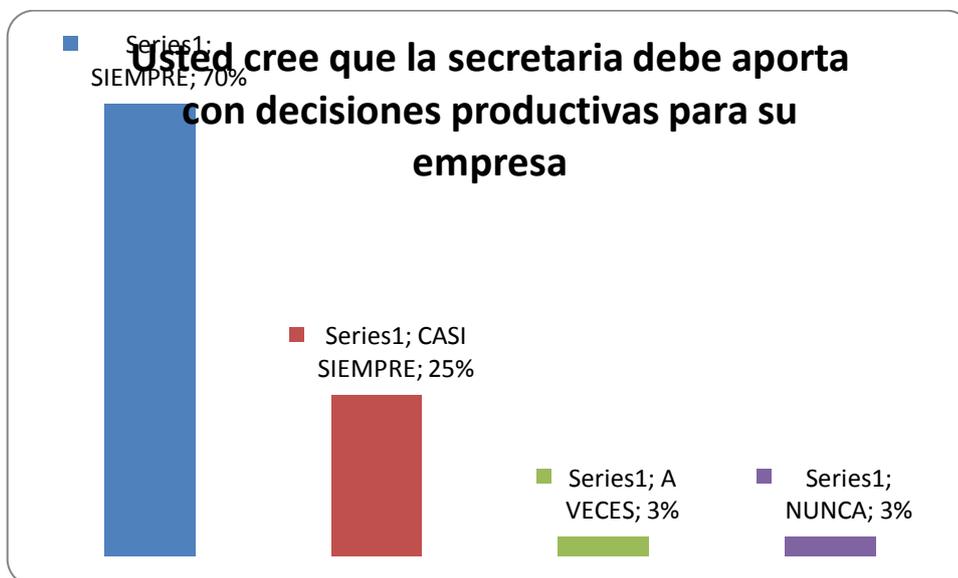


INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios encuestados han manifestado que las Secretarías deben siempre capacitarse para dar una mejor atención al usuario, por lo que se puede apreciar que todos los usuarios consideran que las secretarías deben capacitarse para brindar un buen servicio.

14.- ¿Usted cree que la secretaria debe aporta con decisiones productivas para su empresa?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	56	70%
CASI SIEMPRE	20	25%
A VECES	2	3%
NUNCA	2	3%
TOTAL	80	100%

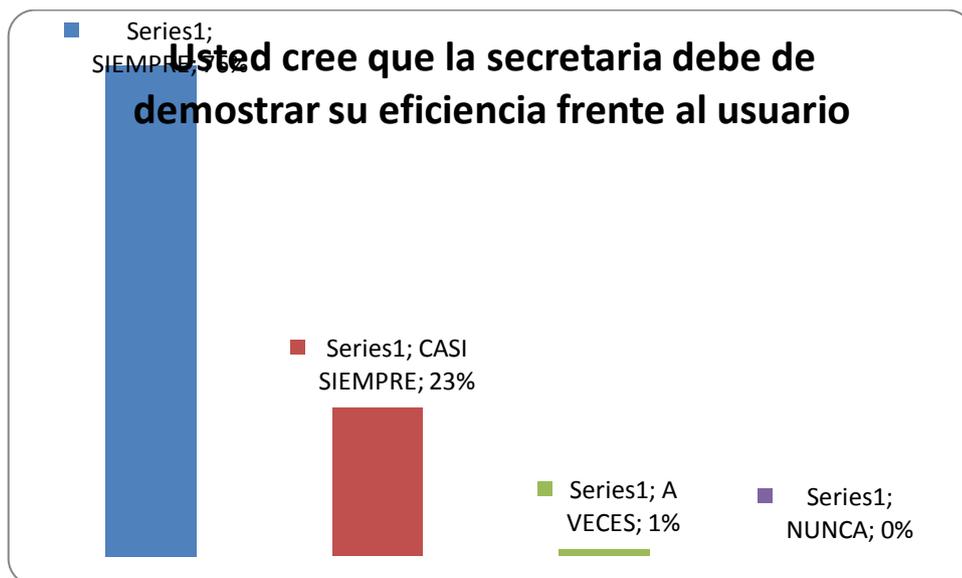


INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios encuestados han manifestado que las secretarias deben siempre aportar con decisiones productivas para la empresa en la que trabaja, y los usuarios consideran que las secretarias deben ser asertivas proactivas, aportando con decisiones productivas para el adelanto de la institución.

15.- ¿Usted cree que la secretaria debe de demostrar su eficiencia frente al usuario?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	61	76%
CASI SIEMPRE	18	23%
A VECES	1	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	80	100%

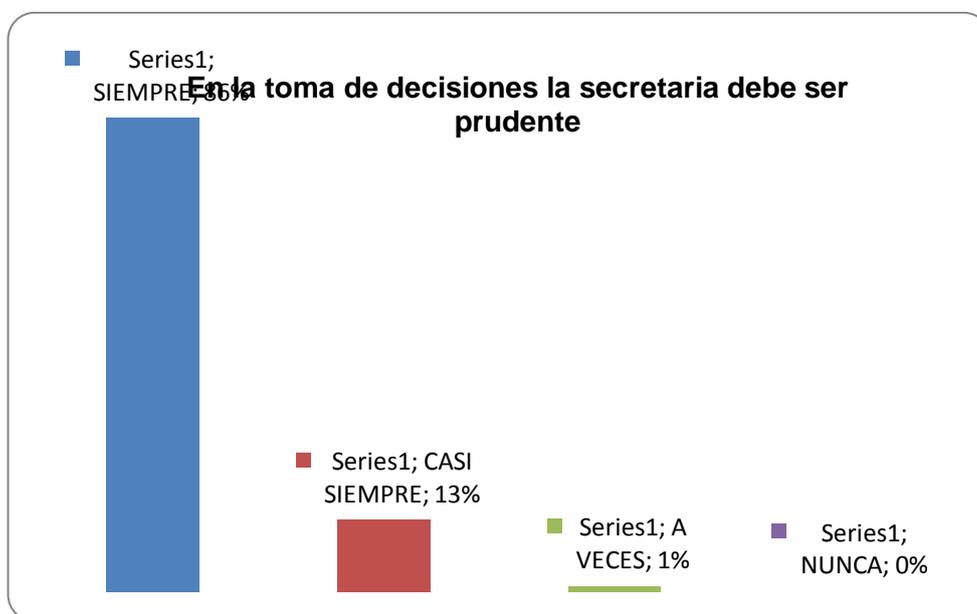


INTERPRETACION

La mayoría de los usuarios encuestados han manifestado que las Secretarías deben siempre ser eficientes en la Empresa a la que trabaja, y se observa que casi totalidad de los usuarios exigen eficiencia en su trabajo a las secretarías.

16.- ¿En la toma de decisiones la secretaria debe ser prudente?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	69	86%
CASI SIEMPRE	10	13%
A VECES	1	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	80	100%

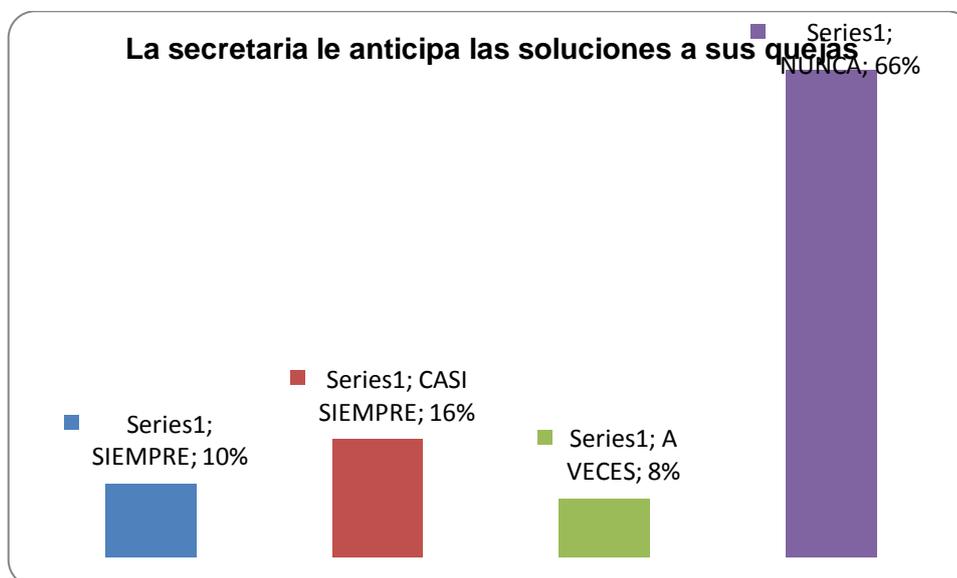


INTERPRETACION

Casi en su totalidad los usuarios de manera madura consideran que las secretarias deben ser prudentes en la toma de decisiones, lo que significa que practicará el valor de la prudencia frente a sus superiores.

17.- ¿La secretaria le anticipa las soluciones a sus quejas?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	8	10%
CASI SIEMPRE	13	16%
A VECES	6	8%
NUNCA	53	66%
TOTAL	80	100%

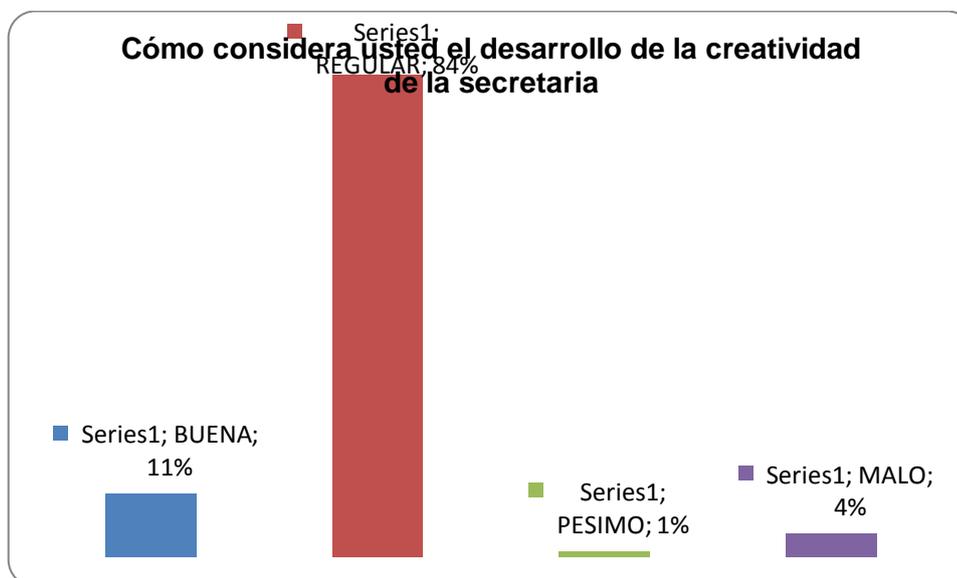


INTERPRETACION

La mayoría de los usuarios reconocen que la secretaria no dan soluciones a sus quejas, manteniendo entonces una actitud ineficiente en el desempeño de sus funciones afectando negativamente la calidad del servicio.

18:- ¿Cómo considera usted el desarrollo de la creatividad de la secretaria?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
BUENA	9	11%
REGULAR	67	84%
PESIMO	1	1%
MALO	3	4%
TOTAL	80	100%



INTERPRETACIÓN

Casi en su totalidad los usuarios encuestados han manifestado que las Secretaria tiene un pésimo desarrollo de su creatividad, lo que considera que es malo y que no existe un buen desarrollo de la creatividad de las secretarias, ratificándose una vez más la falta de eficiencia prestado por la secretaria.

CAPITULO V

5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Secretaria

- las secretarias cuando llegan a la oficina dice que tienen buen carácter y que la atención que brindan al usuario es amable, así como la presentación, y consideran que el trato que brindan al usuario es bueno y no tiene nada que ver con su estrato social.
- No son asertivas, y que cuando algo sale mal se sienten afligidas pero a pesar de eso son capaces de resolver los problemas lo cual es favorable cuando se presentan diferentes situaciones.
- Son colaboradas y entusiastas, ya que el mayor porcentaje de secretarias confían en las habilidades de los demás, y posee una buena redacción lo cual es favorable para la atención al cliente.
- Expresan que satisface las necesidades de su jefe siempre, deduciéndose que las relaciones de trabajo son excelentes, en forma general podemos evidenciar que de alguna manera existe el interés por capacitarse, ya que a la mayoría le interesa brindar un buen servicio a los usuarios.
- Se evidencia una buena autoestima y se consideran que son prudentes en la toma de decisiones demostrando así tener una personalidad y respeto a los demás ayudando a dar soluciones a las quejas de los usuarios mejorando la imagen de la institución y del personal que labora.

- Evitan crear conflictos esto significa que el personal secretarial es positivo en el desempeño laboral, imprimiendo agilidad en el desenvolvimiento diario de las secretarias.

USUARIOS.

- El mal carácter refleja la baja autoestima que las secretarias y por ende se evidencia, su mala atención, y que la presentación de las secretarias no es la adecuada como profesionales de la fiscalía, afectando negativamente la imagen a la institución
- la atención que brindan al usuario es pésimo lo cual es malo y desdice de la preparación, no son asertivas al momento de pedir lo que necesitan y la mayoría de los usuarios se sienten afligidos cuando algo les sale mal.
- No son confiables para los usuarios porque consideran que nunca dan solución a los problemas y el usuario no recibe un buen servicio por lo que urge capacitar al personal ya existe un rechazo de los usuarios con el equipo de trabajo.
- Los usuarios poseen un buen nivel de autoestima y calidad humana, confianza hacia los demás, por lo mismo los usuarios deberían tener un mejor servicio, pero están inconformes con la capacidad de redacción de las secretarias lo que se comprueba una vez más la insatisfacción de los usuarios por la mala atención
- Los usuarios están convencidos de que el jefe y la secretaria deben poseer empatía para ser eficientes en cumplimiento de sus funciones y consideran que deben capacitarse para brindar un

buen servicio y que deben ser prudentes en la toma de decisiones, lo que significa que practicarán el valor de la prudencia frente a sus superiores.

- La mayoría de los usuarios reconocen que la secretaria no dan soluciones a sus quejas, manteniendo entonces una actitud ineficiente en el desempeño de sus funciones afectando negativamente la calidad del servicio y que no existe un buen desarrollo de la creatividad de las secretarias ratificándose una vez más la falta de eficiencia prestada por la secretaria.

5.2 RECOMENDACIONES

Secretarias

- Se recomienda a las secretarias que cuando lleguen a la oficina tienen que tener buen carácter y que la atención que brindan al usuario tiene que ser amable, así como la presentación, y considerar que el trato que brindan al usuario no tiene nada que ver con su estrato social.
- Deben ser asertivas, y que cuando algo sale mal no sentirse afligidas pero a pesar deben ser capaces de resolver los problemas lo cual es favorable cuando se presentan diferentes situaciones.
- Hay que ser colaboradoras y entusiastas, y confiar en las habilidades de los demás, y poseer una buena redacción lo cual es favorable para la atención al cliente.
- Hay que satisfacer las necesidades del jefe siempre, creando un ambiente de trabajo excelente, y teniendo el interés por capacitarse, y brindar un buen servicio a los usuarios.

- Se debe evidencia una buena autoestima y ser prudentes en la toma de decisiones demostrando así tener una personalidad y respeto a los demás ayudando a dar soluciones a las quejas de los usuarios mejorando la imagen de la institución.
- Evitan crear conflictos en el desempeño laboral y se recomienda imprimiendo agilidad en el desenvolvimiento diario de las secretarías.

USUARIOS.

- Se recomienda que el personal tenga buen carácter y que su atención, sea la apropiada como profesionales de la fiscalía.
- Se recomienda que la atención que brindan al usuario sea buena y asertivas al momento de pedir lo que necesitan.
- Ser confiables para los usuarios y dan solución a los problemas, y que el usuario reciba un buen servicio.
- brindar un mejor servicio, para que el usuario este conforme con la capacidad de redacción de las secretarías, lo que se evidencia una vez más la satisfacción de los usuarios por la buena atención
- La secretaria deben poseer empatía para ser eficientes en cumplimiento de sus funciones y consideran que deben capacitarse para brindar un buen servicio y que deben ser prudentes en la toma de decisiones, lo que significa que practicarán el valor de la prudencia frente a sus superiores.

- Se recomienda dar soluciones a sus quejas, manteniendo entonces una actitud eficiente y de la calidad del servicio, y tener un buen desarrollo de la creatividad.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la Propuesta.

TALLERES DE CAPACITACION DE AUTOESTIMA PARA SECRETARIAS

6.2. Justificación e Importancia.

Por evidenciarse una mala atención y por ende un desempeño profesional deficiente.

Los usuarios consideran que nunca dan solución a los problemas y que no recibe un buen servicio por lo que urge capacitar al personal ya que existe un rechazo de los usuarios con el equipo de trabajo por el mal carácter que reflejan las secretarias.

La mala atención, y la presentación de las secretarias no es la adecuada como profesionales de la fiscalía, afectando la imagen a la institución así como también, la atención que brindan al usuario es pésimo.

Los usuarios poseen un buen nivel de autoestima y calidad humana, los usuarios deberían tener un mejor servicio, pero están inconformes con la capacidad de redacción, los usuario está convencido de que el jefe y la secretaria deben poseer empatía para ser eficientes en cumplimiento de sus funciones y consideran que deben capacitarse para brindar un buen servicio y que deben ser prudentes en la toma de decisiones, lo

que significa que practicarán el valor de la prudencia frente a sus superiores.

La mayoría de los usuarios reconocen que la secretaria no dan soluciones a sus quejas, manteniendo entonces una actitud ineficiente en el desempeño de sus funciones afectando negativamente la calidad del servicio y que no existe un buen desarrollo de la creatividad de las secretarias ratificándose una vez más la falta de eficiencia prestada por la secretaria.

6.2.1. Aporte educativo.- el logro más importante es prepararse y actualizarse en la labor secretarial ya que cuente con todos los conocimientos puede defenderse y dar un buen servicio al usuario y dar el ejemplo a las secretarias que recién están emprendiendo en la carrera.

6.2.2. Aportes social.- es los talleres que recibirán las secretarias ayudaran a saber tratar con respeto, consideración, a los usuarios y relacionarse con el equipo de trabajo y dar un servicio de calidad

6.2.3. Aporte psicológico.- aportara positivamente en la autoestima de la secretaria ya que en la institución, no se ha tomado en cuenta el estado emocional de sus secretarias haciendo esto lo más importante para el rendimiento en las tareas diarias.

6.2.4. Aporte filosóficos.- la calidad en el servicio al usuario será un aporte diario a la atención al usuario convertido en filosofía aplicada a todos los niveles jerárquicos en una institución buscado satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

6.2.5. Aporte tecnológico.- contribuye a que la secretaria esté preparándose periódicamente y se adapte fácilmente a las nuevas

tecnologías que ofrece este mundo globalizado y ayude a mejorar y el trabajo diario así como agilite su desempeño profesional.

6.2.6. Aporte ecológico.- ayudara a mejorar las técnicas de tratamiento de desechos que produce la institución y darle una utilidad como puede ser una de ellas el reciclaje con el papel que ya no utilizamos

6.2.7. Aporte turístico.- será un orgullo que las personas que visitan nuestro país miren el modelo organizativo de nuestra institución, y que cuenta con talleres de autoestima laboral que ayuda a brindar un servicio de calidad,

Factibilidad / limitaciones de la propuesta

Es factible esta investigación por que se tiene la colaboración, del todo el personal administrativo, económico, información oportuna, y de todas las autoridades que conforman esta institución.

6.3. Fundamentación de la propuesta.

El estudio investigativo aquí presentado se fundamenta en la imperiosa necesidad de indagar las causas sobre la autoestima y la incidencia en la calidad de servicio de las secretarias de la Fiscalía provincial de Imbabura donde las necesidades del usuario son múltiples, de allí que la gran mayoría de los usuarios ven a los talleres de autoestima como un medio adecuado para lograr un servicio de calidad con excelencia profesional.

6.3.1. Aspecto Filosófico.- El presente estudio investigativo tiene como base fundamental a la Filosofía Humanista, la cual expresa la forma más idónea de cómo educar a los seres humanos.

El humanismo, desde el punto de vista filosófico, es aquella actitud que se fundamenta en la dignidad y el valor de la persona. Uno de sus principios básicos es que las personas son seres racionales que poseen en sí mismo la capacidad para hallar la verdad y practicar el bien.

El término humanismo se usa con gran frecuencia para describir el movimiento literario y cultural que se extendió por Europa durante los siglos XIV y XV. Este renacimiento de los estudios griegos y romanos subrayaba el valor que tiene lo clásico por sí mismo, más que por su importancia en el marco del cristianismo.

Según la Filosofía, el humanismo, es un movimiento que se identifica fuertemente con la perspectiva holística. Estas nociones constituyen las fuerzas holísticas que hacen del individuo un sistema motivacional unificado. Los esfuerzos del self o "tendencia de autorrealización" son nucleares y representan un sistema motivacional supra ordenado que organiza y unifica los demás motivos.

6.3.2. Aspecto pedagógico.- El presente estudio por tratarse de una propuesta de tipo pedagógica, promueve en todo momento la cultura de los valores. El trabajo cooperativo visto como una actividad que persigue la ayuda mutua, aporta a su vez a la formación integral del ser humano, en relación a los siguientes valores: el respeto a los demás, la generosidad, el afecto, la amabilidad, la sensibilidad, la responsabilidad, la honestidad, la perseverancia, entre otros.

6.3.3. Aspecto psicológico.- La autoestima se basa en el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que

configuran nuestra personalidad. Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar.

6.4. Objetivos:

6.4.1. General

- ✓ Desarrollar un alto nivel de autoestima para mejorar el desempeño profesional de las Secretarías de la Fiscalía Provincial de Imbabura. En cuanto a la atención al cliente debe ser con calidad y calidez

6.4.2. Específicos:

1. Fortalecer la autoestima y por ende el desempeño profesional a través de estrategias metodológicas que faciliten la buena atención al usuario y las relaciones entre jefe y secretaria.
2. Demostrar la funcionalidad de estrategias activas mediante la aplicación de la propuesta luego de socializarla.
3. Contribuir al mejoramiento de la autoestima y el desempeño profesional mediante talleres capacitación.
4. Trabajar en función del usuario a través del acercamiento de la secretaria y jefes.

6.5. Ubicación sectorial y física

Se aplicó en las oficinas de la Fiscalía de Imbabura a las secretarías de cada departamento de la Fiscalía provincial de Imbabura.

6.6. Desarrollo de la Propuesta.

6.6.1. TALLERES DE CAPACITACION

TALLER 1: PRACTICAS COMPORTAMENTALES PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DEL CLIENTE.



Use estos pasos para calmar y tratar de hallar solución:

- PRIMER PASO:

DEMUESTRE RESPETO (Ejemplo: lo que me dice es importante)

- SEGUNDO PASO:

Aprenda a escuchar (Dígame que sucedió)

Descubra las expectativas (Ejemplo: ¿Qué espera que hagamos?)

- TERCER PASO:

REPITA LO ESPECIFICO (Permítame que me asegure de entender lo que necesita).

- CUARTO PASO:

BOSQUEJE LA SOLUCION O ALTERNATIVA (Ejemplo: tomaré esta acción o tiene varias opciones)

- QUINTO PASO:

EMPRENDA UNA ACCION Y SÍGALA (Ejemplo: Su trámite está en proceso. Yo me aseguraré que se desarrolle ágilmente)

- SEXTO PASO:

VERIFIQUE DOS VECES PARA DAR SATISFACCIÓN (Estoy ocupándome para que su proceso esté listo a tiempo).

El ser humano para desempeñar cualquier trabajo sea en el lugar que sea, antes de ser un profesional debe ser buena persona. Para todo ser humano siempre han existido momentos y aspectos valiosos como el bien, la verdad, belleza, felicidad, virtud.

Los valores que practicamos en la actualidad son producto de cambios y transformaciones que a lo largo de la historia siempre van a influir en nuestra vida diaria.

Con estos antecedentes, el comportamiento lógico y correcto para solucionar problemas del cliente se basan en el respeto principalmente, citado seis pasos importantes.

1.- DEMUESTRE RESPETO.- Es un valor que todo ser humano practicamos y exigimos como parte sustantiva de la naturaleza humana; el respeto empieza en nosotros y automáticamente se da el respeto a los demás. Esta acción es recíproca, el aspecto básico y fundamental para que exista es el nivel de autoestima que tiene la persona.

2.- APRENDA A ESCUCHAR.- La comunicación nos permite adaptarnos a los diversos ambientes. Nos sentimos atraídos por personas que en circunstancias y momentos variados nos cautivan por su amabilidad y su facilidad de conversación. Para tener éxito en todo tipo de relación debemos aprender a escuchar.

3.- REPITA LO ESPECÍFICO.- La relación entre secretaria-usuario debe ser la mejor, tenemos que estar preparados para solucionar los problemas que pueden surgir con el usuario.

4.-BOSQUEJE LA SITUACIÓN O ALTERNATIVA.- Debemos tener la capacidad e inteligencia para buscar posibles soluciones o alternativas a cualquier inquietud, requerimiento o necesidad del usuario tomando en cuenta su posición ante los posibles problemas.

5.-EMPRENDA UNA ACCION Y SIGALA.- Como profesionales no debemos descuidar por ningún motivo nuestro trabajo. Nuestra responsabilidad es ante todo, el perseverar es un esfuerzo continuo que nos permite obtener

resultados concretos. La toma de decisiones es muy importante en nuestra profesión ya que depende de este aspecto la solución de problemas de los usuarios a corto o largo plazo.

6.-VERIFIQUE DOS VECES PARA DAR SATISFACCIÓN.-de nosotros depende el nivel de confianza y credibilidad que damos al usuario, nuestro objetivo o meta es satisfacer las necesidades o requerimientos del cliente.

TALLER 2: EXPRESIONES QUE LE PERMITEN MANEJAR AL CLIENTE MOLESTO O IRRITADO



Use un tono cálido y cooperativo para calmar la irritación.

Para disminuir la incertidumbre y momentos de espera comuníquese

- Lo comprobaré ahora mismo.
- Esto es importante.
- Esta no es la clase de servicio que deseamos darle.
- Lo siento mucho.
- Gracia por hacérmelo saber.
- Su tiempo es importante para nosotros
- Deseamos que este satisfecho con nosotros.
- Gracias por su paciencia.
- Permíteme tomar nota de lo que debe corregirse.
- Siento mucho los inconveniente que ha sufrido

Uno de los aspectos más importantes del trabajo de la secretaria, es el modo de tratar a los usuarios. Ella es un reflejo no solo de relaciones públicas de la compañía, sino también de todo el entorno que le rodea. Ella es la figura clave en el momento de las buenas relaciones.

Mantener buenas relaciones humanas en nuestra vida diaria es cultivar valores éticos y modales al servicio de la colectividad.

Un cliente exigente es aquel que presenta dificultades de control en su conversación, debido a sus demandas rigurosas que tiene relación con la calidad de servicio que desea recibir.

Lo esencial de la secretaria es esmerarse en el trato personal, habilidad para comunicarse y aplicar la estrategia adecuada para evitar confrontaciones, conversaciones tensas y poder lograr una relación productiva y cordial con el usuario.

ASPECTOS IMPORTANTES DE LAS QUEJAS

- Si nosotros lo hacemos bien la primera vez, nosotros satisfacemos a nuestros usuarios.
- Si nosotros definitivamente resolvemos problemas, tan pronto ellos ocurren, nosotros satisfacemos a nuestros usuarios.
- Las quejas no están registradas, monitoreadas y manejadas tanto a nivel gerencial para darles la solución requerida.
- Los usuarios que se quejan y se les atiende adecuadamente cortés, rápida y efectivamente, son lo más leales a la Institución.
- La apertura a aceptarla y la forma en que se la atiende a los usuarios volverán a confiar en la institución.

¿Qué es una queja?

Cualquier comunicación del usuario a través de una carta, en persona o por teléfono es considerado queja de 2 categorías:

- EL DISGUSTADO (Ligera desviación del estándar y bajo impacto en el usuario)
 - Pedir disculpas o excusas
 - Respuestas claras de solución
 - Sentido de urgencia en solucionar el problema.
- EL VICTIMIZADO (Alto impacto en el usuario/ desviación alta del estándar).
 - Desarrollar empatía (compresión: muestra consideración con el ofendido sabe cómo se siente, identifica el porqué, se preocupa por él. Cuando falla el servicio primero atiende a la persona y luego al problema.
 - Explicación simbólica; es un símbolo o un gesto que indica que se quiere reparar el daño causado al usuario.
 - Seguimiento, sirve para dar la sensación de un cierre del problema.

TALLER 3: COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO



LENGUAJE VERBAL

1.- La expresión verbal incluye lo referente a dicción, tono, volumen, velocidad, vocabulario.

- Hablar demasiado aprisa
- Hablar sin vocalizar
- Hablar en tono demasiado bajo
- Pronunciar mal.

Ejemplo:

NEGATIVO

Usuario: ¡buen día señorita!

Secretaria: buen día, como ta en que le puedo ayudar

POSITIVO

Usuario: ¡buen día señorita!

Secretaria: buen día, en que le puedo ayudar

- Hablar en un idioma profesional o abreviaturas técnicas.

Por favor, permítame, gracias o saludos respetuosos

Evite expresiones coloquiales e informales; niña, mamita, reinita, bonita, un ratito, moléstese en esperar, no le puedo creer.

No use frases espinosas

¿Me comprende?

¿Qué es lo que usted me quiere decir?

¿No me entiende?

Ejemplos:

INCORRECTO

Usuario: por favor me vende un tique, cancela con un billete de 10.00.

Secretaria: No tiene sueltitos **reinita**.

Usuario: es el único que tengo señor.

Secretaria: Súbase en el bus, ahí paga.

CORRECTO.

Usuario: por favor me vende un tique, cancela con un billete de 10.00.

Secretaria: No tiene sueltos.

Usuario: es el único que tengo señor.

Secretaria: Por favor aborde al bus, ahí cancela

TALLER 4: ATENCION AL USUARIO



SIMPATIA

Demostrar interés por la otra persona y ayudarle a manejar algunas situaciones problemas. Se demuestra a través del entusiasmo y la sonrisa.

CALIDEZ

Se logra al aceptar las características de una persona, sus preocupaciones y dudas vs. Mostrar disgusto o desaprobación hacia las características o expresiones del cliente.

CORTESIA

Actitudes (tono emocional) y detalles de amabilidad.

SIMPATÍA

Cualidad que nos acompaña siempre y buenas intenciones que nadie nos quitara, prima en nuestros actos, surge espontáneamente, el único y verdadero motivo de la vida que nos une y nos premia.

La empatía es de vital importancia para la comunicación y muchas personas la confunden con la simpatía, pero es mucho más que eso, es la capacidad o proceso de penetrar profundamente, a través de la imaginación, en los sentimientos y motivos del otro, en pocas palabras es ponerse en los zapatos, o en la piel del otro y entender realmente sus penas, temores o positivamente hablando, sus alegrías.

CALIDEZ

Es el apapacho, la amabilidad, la sonrisa y cortesía con la que atiende a los usuarios. En algunas instituciones públicas mencionan la CALIDEZ como parte de su nuevo SLOGAN, sin embargo, la mayoría de las personas, empresarios y ejecutivos cometen el error de confundir la satisfacción de los usuarios, con la CALIDEZ en el servicio.

Siempre tomemos en cuenta

- La paz comienza con una sonrisa
- Para hacer que una lámpara esté siempre encendida, no debemos de dejar de ponerle aceite.
- El que no sirve para servir, no sirve para vivir
- El servicio que más cuesta es el más bendecido. El servicio sin humildad es egoísmo.
- Servir, tanto al ejercer la autoridad como al obedecer, es reinar...si alguno quiere ser el primero, que se haga el último y el servidor de todos.
- Si quieres ser servido, sirve.
- Si no tienes la intención de servir a Cristo, por lo menos salte del camino y deja que los demás le sirvan.

CORTESIA

Herramienta importante en las relaciones humanas ayuda en la eficacia de la comunicación y por ende mejora las relaciones de los individuos y su calidad de vida.

Las actitudes corteses son testimonios de la consideración, respeto y aprecio por lo otro, eso no significa estar en una situación de inferioridad, a cualquier edad el trato cortés facilita la convivencia y las buenas relaciones entre todas la persona.

Normas de cortesía.- debemos tratar con respeto a las personas, así podemos hablar con mayor claridad, nos respetarán y son frases que utilizamos en la conversación para expresar nuestro agradecimiento.

- Buenos días
- Buenas noches.
- Buenas tardes.
- Gracias.
- Con permiso
- Disculpa
- Pase usted
- Le ofrezco mi puesto.
- Por favor.
- No volverá a suceder.
- Si practicas las normas de cortesía vivirás más feliz en tu institución,
- La forma más común de saludo es estrechar las manos. Cuando existe más confianza se saluda con un beso en la mejilla.

Siempre es muy cortés, al ir de visita, llevar algún pequeño obsequio.

DECALOGO DE LA CORTESÍA

- Se afable en el trato con los demás.
- Cultiva el servicio en bien de otros.
- Honra el credo de la amistad con los atributos de la cordialidad gentileza y desinterés
- Ser galante.
- Saludar amistosamente
- Ser solidario con los demás
- Reconocer los méritos de otros
- Auxiliar al necesitado desinteresadamente.

Ser sumisos a nuestros superiores que debe ser confirmada en las conversaciones para mantener el equilibrio interpersonal.

TALLER 5: CALIDAD DEL SERVICIO



CALIDAD.- Es el criterio con el que el usuario califica nuestros servicios.

SERVICIO.- Acción o efecto de servir

EL CLIENTE.- Es una persona con valores propio, con intereses particulares, con mucha información, conocedor de sus derechos y que procura invertir (no gastar) su dinero en donde obtenga mayores beneficios por él.

La calidad de servicio es una estrategia competitiva que emplea una institución que genera **satisfacción a los clientes**, en consecuencia incrementa la **capacidad de diferenciación** de la institución.

Elementos determinantes de la calidad de servicio.

- La profesionalidad.- que significa poseer las habilidades y conocimientos necesarios para prestar el servicio.
- La credibilidad.- que implica confianza, fe, honradez, lleva consigo tener siempre “en el corazón y en la mente” los mejores intereses de los usuarios.

- La comprensión y el conocimiento de los usuarios (empatía), que exige realizar todos los esfuerzos posibles para comprender sus verdaderas necesidades.
- La capacidad de respuesta.- que se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para suministrar el servicio en el plazo exigido por el usuario.
- La accesibilidad.- que entraña la facilidad para ponerse en contacto con la institución.
- La cortesía.- que implica atención, respeto, consideración y amistad en los contactos personales (no sólo para las personas externas a la institución sino también entre el propio personal de la institución).
- La comunicación.- que exige mantener a los clientes informados, con un lenguaje que puedan comprender, mostrarse dispuestos a escucharlos.
- La seguridad.- que implica mantener a los usuarios al margen de daños, riesgos, y dudas.

CODIGO DE CALIDAD DE SERVICIO

- Atienda al usuario de inmediato
- De al usuario su total atención.
- Se natural, no falso ni mecánico.
- Demuestre energía y cordialidad
- Se el agente del usuario(trabaje para él)
- Piense: use su sentido común
- Alguna veces ajuste las reglas (sea flexible)
- Manténgase en forma.

TALLER 6: ALGUNAS FORMAS DE MANTENER Y AMPLIAR LA AUTOESTIMACION CUANDO SE ATIENDE A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.



- Elogie una determinada tarea- trabajo, bien hecho
- Escuche activamente
- Anote las ideas del otro
- Tome en serio las ideas del otro
- Acepte las opiniones de los demás
- Acepte que otros sean diferentes
- Exprese su sentir
- Reconozca el sentir del otro
- Menciones los buenos resultados de las acciones de otros
- Dedique tiempo a los demás
- Solicite ayuda
- Comparta experiencias.
- Reconozca sus equivocaciones
- Estreche la mano
- Sonría
- Comparta información
- Haga seguimiento a las reclamaciones que reciba
- Recuerde que su labor es la labor del grupo
- Recuerde que la labor del grupo, es la imagen de la institución.

Trabajo en equipo.- Una de las situaciones de trabajo en equipo influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo, y trabajo en equipo en la institución donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salga bien las tareas encomendadas.

Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. La institución en efectividad y los trabajadores en sus relaciones sociales. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

LA CALIDAD COMO CULTURA DE VIDA

Desarrollar e implementar una cultura de calidad es la diferencia entre ser excelentes o ser simplemente del monto... una cultura de calidad crea grandes empresas e incluso grandes países.

La palabra calidad es una palabra respetable, llena de poder y de pasión capaz de movilizar recursos nuevos que transforman vidas de personas trayectorias de empresas.

Crear una cultura de calidad se hace predicando con el ejemplo... enfocándonos en la gente...desarrollando el recurso más importante de cualquier institución.... El recurso humano a través de la capacitación continúa.

TALLER 7: IMAGEN PERSONAL



Las relaciones con el usuario son una de las actividades más importantes en una oficina es por lo tanto indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio .Tomar en cuenta que la oficina no es un lugar de distracción, ni tampoco una elegante fiesta, una manera apropiada para lucir bien en la oficina es el aseo personal y el cuidado de la ropa para lo cual debe poner mucha atención de las siguientes sugerencias:

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. Módulo de Asistencia Ejecutiva”. 20

El vestuario

El vestuario es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la moda es variable por naturaleza pero existen alternativas para vestir según la edad, la ocasión y la personalidad de cada una, la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros de oficina.

El calzado

Los zapatos deberán ser cómodos y de tacón no muy alto, procurar tener calzado de colores básicos que vayan con toda su ropa: negros, cafés y azules.

El baño diario

Cuando se trabaja con otras personas en una oficina la falta de aire crea problemas, hay que tomar precauciones como la costumbre del baño diario complementada con el uso de desodorante.

El Peinado

Debe peinar pero sin exageraciones, lo más indicado es un peinado sencillo, elegante y discreto.

Los cosméticos

El maquillaje debe complementar la vestimenta, resaltar los rasgos de la cara pero no llamar la atención con una desagradable mezcla de cosméticos.

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. "Módulo de Asistencia Ejecutiva" 21

TALLER 8: FUNCIONES DE LA SECRETARIA



La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con independencia y responsabilidad.

Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

- Leer y contestar la correspondencia de los clientes.
- Investigar y reunir datos para presentar informes.
- Asistir a reuniones en representación de su jefe.
- Organizar conferencias y reuniones.
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas.
- Transcribir documentos dictados o registrados.
- Organizar viajes y planificar itinerarios.
- Redactar el orden del día y las actas en las reuniones.
- Supervisar a los empleados.

6.7. Impactos, (social, educativo, pedagógico, metodológico, ecológico, es decir, qué resultados esperamos alcanzar con las aplicación de la propuesta).

6.7.1. Impacto social.- con la propuesta se espera resultados positivos con respecto a la relación de usuarios secretaria, a saber cuál es el trato que se debe dar a los usuarios irritados, y como dar solución a sus quejar y que se siente muy importante para la institución, y sobre todo fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obteniendo resultados beneficiosos. La institución en efectividad y los trabajadores en sus relaciones sociales. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

6.7.2. Impacto educativo.- la actualización de la secretaria es realmente importante en la actualidad está en auge tendrá éxito cuando todos los seres humanos estemos consientes y en capacidad de asimilar y practicar dentro y fuera de nuestro entorno profesional, lo aprendido en la aulas, la secretaria tiene que desarrollar habilidades de gestión que les permitan tomar decisiones, solucionar problemas y manejar las relaciones interpersonales con criterio.

6.7.3. Impacto psicológico.- no es solo instrumento de buenos modales sino de cultura humana, como un resultado de los contextos socio-culturales dentro de los cuales es producido la autoestima y por ende la calidad de servicio.

Las teorías de la cortesía se conecta a los comportamientos con el concepto de imagen social y de acuerdo a ellas, el individuo proyecta de si mismo una realidad psicosocial

6.7.4. Impacto metodológico.- la metodología moderna permite a las secretarias comunicarse inmediatamente con cualquier persona, en cualquier parte del mundo y a cualquier hora, lo que ha acrecentado la importancia y la necesidad de este servicio a todo nivel como es el internet, el Messenger y entre otras, el computador portátil, entre otros que ayudan a la labor de la secretaria y dar calidad de servicio, ya que debemos estar abiertos a nuevas tecnologías, nuevos métodos de trabajo que nos permitirá tener más facilidad para sobrevivir en un entorno globalizado, de alta competitividad.

6.7.5. Impacto ecológico.- la calidad debe ser el blanco por excelencia de la actividad secretaria, y consigo la eficiencia y la eficacia y utilizase adecuadamente de los recursos como por ejemplo el papel que ya no sirve debe ser reutilizado, así como también dando tratamientos tecnológicos de punta para los desechos que produce la institución así estaremos preservando la naturaleza.

6.7.6. Impactos filosóficos.- por lo tanto el control de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una institución, y esta implica un proceso de mejoramiento continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se busca siempre la excelencia y la innovación que llevara a las secretarias a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientados los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

6.8. Difusión

A través de talleres los cuales se los realizara cada 3 meses, dictado por una persona especializada en el tema para que ayude en la autoestima de las secretarias y su calidad de servicio.

6.9. Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA:

1. AGUILAR, E (1993), Domina la Autoestima, Árbol Editorial, México.
2. ÁLVAREZ, V. (1991), Tengo que decidirme, Alfars, Sevilla.
3. AMIR, Hugo (1986), Autoestima, editorial Luis Pérez, Guayaquil-Ecuador.
4. BARROSO, Manuel (1987), Autoestima, Ecología o Catástrofe, Editorial Galac, Venezuela.
5. BENALCAZAR M. Álvarez G. Montesdeoca C. (2006) Guía Para Realizar Monografías, Tesinas, Tesis. Segunda Edición. Ecuador, Ibarra: CREAARTE
6. DE HERNANDEZ, Juanita (1999), Estrategias Educativas para el Aprendizaje Activo, graficas universal, Quito-Ecuador.
7. FRAGA, Rafael y Caridad (2002), Autoestima-educativa, edit. Klendarios, Quito-Ecuador.
8. HERNANDEZ J; RAMIREZ S. y SOUTO X. (2001), Evaluación y Aprendizaje, NauLlibres, Valencia.
9. IZQUIERDO, Enrique (1997), Didáctica y Aprendizaje Grupal, graficas Lizette, Loja – Ecuador.

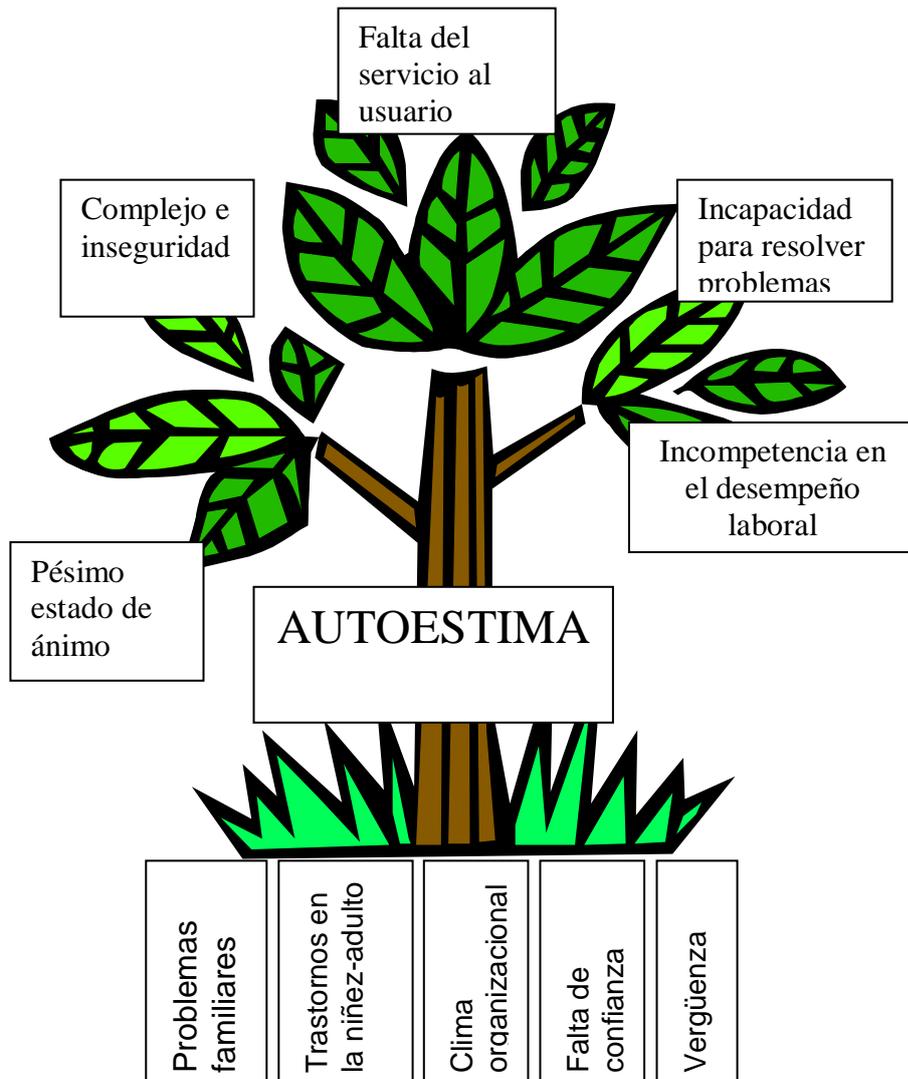
10. MALDONADO, María Teresa (1993), Comunicación entre Padres e Hijos, Ediciones Paulinas, Venezuela.
11. MARTINEZ, Gil (1997), Manual para Tutorías y Departamentos de Orientación, editorial Escuela Española, Madrid.
12. MASLOW, A. (1994), La Personalidad Creadora, Kairós, Barcelona.
13. RIBEIRO, Lair (1997), Aumente su Autoestima, Editorial Urano, España.
14. TAMAYO, M.(2003), Manual de Autoestima, editorial Limusa, México.
15. YAGOSESKY, Renny (1998), Autoestima en Palabras Sencillas, Caracas Impresiones San Pablo.
16. LOPERA, Jaime (2003), El pez grande se come al lento, Editorial Nomos S.A, Colombia.
17. HARKHERMER, Max (2005), Sociedad, razón y Libertad, Editorial Aniversario, Madrid.

LINCOGRAFIA

1. www.monografias.com/trabajos/autoest/autoest.shtml
2. www.crecimiento-personal.com/articulos-autoestima-definiciones.htm
3. www.acropolix.com/Educación/edu-autoestima.htm
4. www.clarin.com

5. www.monografias.com/trabajos16/autoestima/autoestima.shtml
6. Superación Profesional, Organizaciones humanas, por Patricia S. Oliveira, <http://www.pnl.net.com/chasq/a/985>

ANEXOS 1
Árbol de problema



ANEXOS 2

Formulario de Encuestas

Secretarias

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA

Tema: Estudio De La Autoestima Del Personal Secretarial Que Labora En La Fiscalía De Imbabura Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Al Usuario.

Objetivo.- Determinar El Nivel De Autoestima Y La Influencia En Desempeño Profesional De Las Secretarias De La Fiscalía Provincial De Imbabura

Dirigida a las Secretaria de la Fiscalía Provincia de Imbabura. Lea detenidamente la siguiente Encuesta y conteste lo más sincero posible.

1. ¿Cómo es su carácter cuando llega a la oficina?

- | | |
|---------|-----|
| Bueno | () |
| Regular | () |
| Pésimo | () |
| Malo | () |

2. ¿En la atención al usuario usted es amable?

- | | |
|--------------|-----|
| Siempre | () |
| Casi siempre | () |
| A veces | () |
| Nunca | () |

3. ¿Cómo cree que debe ser la presentación personal de la secretaria?
- | | |
|---------|-----|
| Buena | () |
| Regular | () |
| Pésima | () |
| Mala | () |
4. ¿Cómo piensa usted que debe ser la atención al usuario independientemente de su estrato social?
- | | |
|---------|-----|
| Bueno | () |
| Regular | () |
| Malo | () |
| Pésimo | () |
5. ¿Usted es asertivo al momento de pedir lo que necesita?
- | | |
|--------------|-----|
| Siempre | () |
| Casi siempre | () |
| A veces | () |
| Nunca | () |
6. ¿Usted se siente afligido cuando algo sale mal?
- | | |
|--------------|-----|
| Casi siempre | () |
| Siempre | () |
| A veces | () |
| Nunca | () |
7. ¿Usted se siente capaz para resolver los problemas?
- | | |
|--------------|-----|
| Casi siempre | () |
|--------------|-----|

- Siempre ()
 A veces ()
 Nunca ()
8. ¿Cuándo se presenta diferentes situaciones usted es colaborador y entusiasta?
 Casi siempre ()
 Siempre ()
 A veces ()
 Nunca ()
9. ¿Usted confía en sus habilidades y en la de los demás?
 Casi siempre ()
 Siempre ()
 A veces ()
 Nunca ()
10. ¿Cómo cree que es su capacidad de redacción?
 Buena ()
 Regular ()
 Pésima ()
 Mala ()
11. ¿Cómo se considera usted en la atención al cliente?
 Buena ()
 Regular ()
 Pésima ()
 Mala ()
12. ¿Usted satisface las necesidades laborales de su jefe?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

13. ¿Usted se capacita para dar un buen servicio?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

14. ¿Usted aporta con decisiones productivas para su empresa

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

15. ¿Usted demuestra su eficiencia frente al usuario?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

16. ¿Usted es prudente en la toma de decisiones?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()

Nunca ()
17. ¿Usted anticipa la solución a las quejas de los usuarios?

Casi siempre ()

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

18. ¿Cómo considera el desarrollado de su creatividad?

Buena ()

Regular ()

Pésima ()

Mala ()

ANEXOS 3

Formulario de Encuestas

usuario

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA

Tema: Estudio De La Autoestima Del Personal Secretarial Que Labora En La Fiscalía De Imbabura Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Al Usuario.

Objetivo.- Determinar El Nivel De Autoestima Y La Influencia En Desempeño Profesional De Las Secretarias De La Fiscalía Provincial De Imbabura

Dirigida a usuario que concurre a la Fiscalía Provincia de Imbabura. Lea detenidamente la siguiente Encuesta y conteste lo más sincero posible.

1. ¿Cómo es el carácter de la secretaria cuando usted llega a la oficina?

Bueno ()

Regular ()

Pésimo ()

Malo ()

2.- ¿ La atención que usted recibe por parte de la secretaria es amable?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

3.- ¿Cómo cree que debe ser la presentación personal de la secretaria?

- Buena ()
- Regular ()
- Pésima ()
- Mala ()

4.- ¿Cómo piensa usted que debe ser la atención al usuario independientemente de su estrato social?

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()
- Pésimo ()

5.- ¿Usted es asertivo al momento de pedir lo que necesita?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

6.- ¿Usted se siente afligido cuando algo sale mal?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

7.- ¿Usted siente que la secretaria es capaz de darle solución a su problema?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

8.- ¿Cuándo se han presenta diferentes situaciones la secretaria a sido colaboradora y entusiasta?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

9.- ¿Usted confía en sus habilidades y en la de los demás?

- Casi siempre ()
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

10.- ¿Cómo cree que es la capacidad de redacción de la secretaria que le brinda su servicio?

- Buena ()
- Regular ()
- Pésima ()
- Mala ()

11.- ¿Cómo considera usted la atención al usuario?

- Buena ()
- Regular ()
- Pésima ()

Mala ()

12.- ¿Usted cree que la secretaria debe satisfacer las necesidades del jefe?

Casi siempre ()

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

13.- ¿Usted estaría de acuerdo que se capacite a la personal secretaria para dar un buen servicio?

Casi siempre ()

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

14.- ¿Usted cree que la secretaria debe aportar con decisiones productivas para su empresa

Casi siempre ()

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

15.- ¿Usted cree que la secretaria debe demostrar su eficiencia frente al usuario?

Casi siempre ()

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

16.- En la toma de decisiones la secretaria debe ser prudente?

Casi siempre ()

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

17.- ¿La secretaria le anticipa la solución a sus quejas?

Casi siempre ()

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

18.- ¿Cómo considera usted el desarrollado de la creatividad de la secretaria?

Buena ()

Regular ()

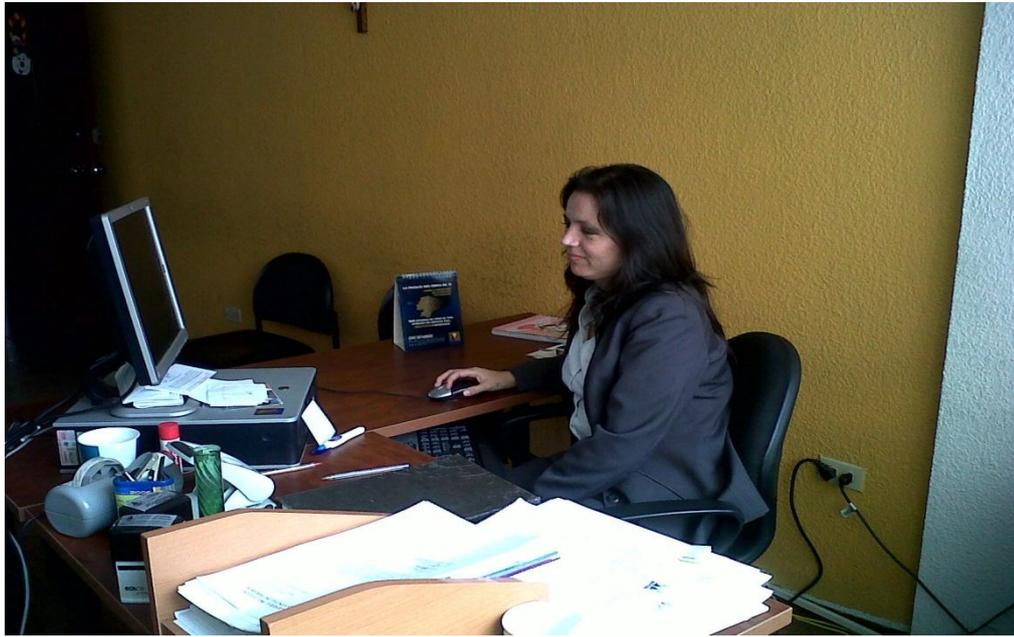
Pésima ()

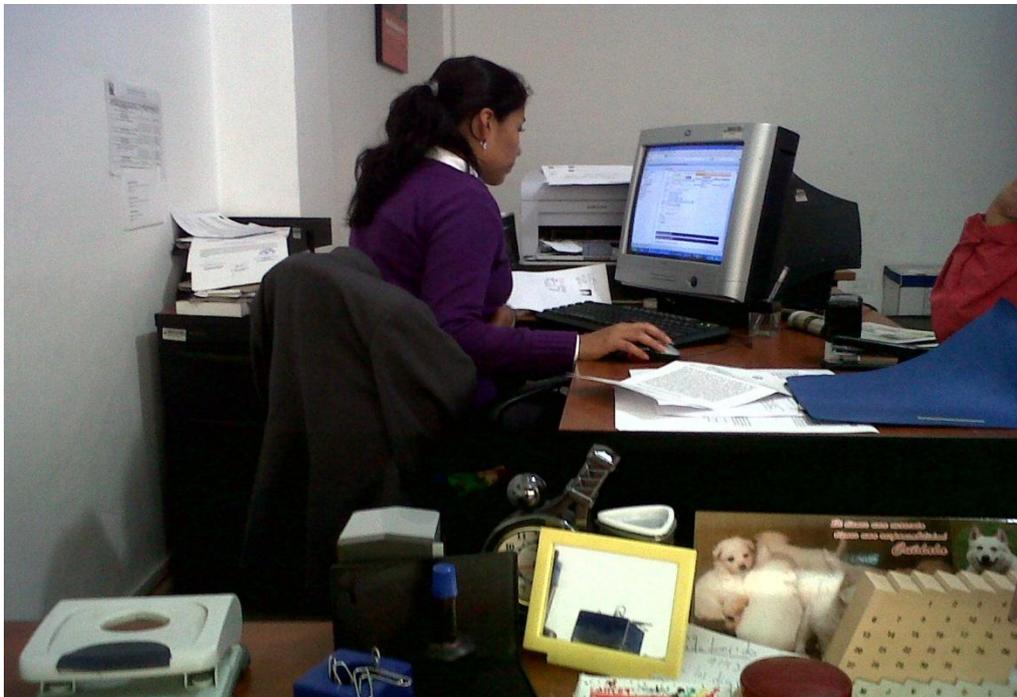
Mala ()

ANEXO 4 Matriz de Coherencias

<p>Tema: “estudio de la autoestima del personal secretarial que labora en la fiscalía de Imbabura y su influencia en la calidad del servicio al usuario” 2011</p>	
<p>Formulación del Problema:</p> <p>¿Cómo incide la autoestima en el desempeño profesional, de las Secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de autoestima y la incidencia en el desempeño profesional de las Secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura.</p>
<p>Interrogantes de la Investigación</p> <p>¿Qué interés muestran las secretarias en desempeño profesional ante los usuarios de la Fiscalía Provincial de Imbabura 2011?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar el nivel de autoestima que poseen las secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura.</p>
<p>¿Qué tipo de estéticas utilizan las autoridades jefes, secretarias, para desempeño profesional y la atención al usuario?</p>	<p>Recopilar documentación científica para mejorar el desempeño profesional en el ámbito secretarial.</p>
<p>¿Cómo elaborar taller de capacitación de Autoestima para las Secretaria de la Fiscalía Provincial de Imbabura?</p>	<p>Elaborar talleres de capacitación para mejorar la autoestima y desempeño profesional de las secretarias de la Fiscalía Provincial de Imbabura.</p>
<p>¿La socialización de los talleres de capacitación de autoestima permitirá el buen desempeño profesional y el cambio de actitud, para dar una buena atención al usuarios?</p>	<p>Socializar la propuesta</p>









UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100175846-3	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	BOSMEDIANO NAVAS MARCIA LORENA	
DIRECCIÓN:		Ibarra: Calle Juana Atavalipa # 9119 y Tobías Mena	
EMAIL:		bosmedianom@Fiscalia.gob.ec	
TELÉFONO FIJO:	062 952673	TELÉFONO MÓVIL:	

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ESTUDIO DE LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA FISCALÍA DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO”
AUTOR (ES):	BOSMEDIANO NAVAS MARCIA LORENA
FECHA: AAAAMMDD	2012/02/09
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español

ASESOR /DIRECTOR:	Especialista Dr. Galo Álvarez
--------------------------	-------------------------------

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **BOSMEDIANO NAVAS MARCIA LORENA**, con cédula de identidad Nro. 100175846-3, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 12 día del mes de Marzo del 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

(Firma)

Nombre: **BOSMEDIANO NAVAS MARCIA LORENA** Nombre: **XIMENA VALLEJO**

C.C.: 100175846-3

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, BOSMEDIANO NAVAS MARCIA LORENA, con cédula de identidad Nro. 100175846-3 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA FISCALIA DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO”** que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma)

Nombre: BOSMEDIANO NAVAS MARCIA LORENA

Cédula: 100175846-3

Ibarra, 12 del mes de Marzo del 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100288134-8	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	CIFUENTES ALARCON CRISTINA DEL CARMEN	
DIRECCIÓN:		Ibarra: La Victoria Calle Rosa Andrade 7-43 y Hugo Guzmán	
EMAIL:		Cris-yalarcon@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062 645367	TELÉFONO MÓVIL:	091541867

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ESTUDIO DE LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA FISCALÍA DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO”
AUTOR (ES):	CIFUENTES ALARCON CRISTINA DEL CARMEN
FECHA: AAAAMMDD	2012/02/09
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	

PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretaria Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Especialista Dr. Galo Álvarez

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CIFUENTES ALARCON CRISTINA DEL CARMEN con cédula de identidad Nro. 100288134-8, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 12 día del mes de Marzo del 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

(Firma)

Nombre: CIFUENTES ALARCON CRISTINA DEL CARMEN Nombre:

XIMENA VALLEJO

C.C.: 100288134-8

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, CIFUENTES ALARCON CRISTINA DEL CARMEN, con cédula de identidad Nro. 100288134-8 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE LA AUTOESTIMA DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA FISCALIA DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO”** que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma)

Nombre: CIFUENTES ALARCON CRISTINA DEL CARMEN

Cédula: 100288134-8

Ibarra, 12 del mes de Marzo del 2012

