

RESUMEN EJECUTIVO

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

ABSTRACT

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