



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### TEMA:

“INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE DURANTE EL PERIODO 2011 – 2012”. Propuesta Alternativa.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

### AUTORA:

Mediavilla Caguasqui Mariela del Rocío

### DIRECTOR:

Dr. Hugo Andrade Jaramillo Msc.

Ibarra, 2012

## **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: **“INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE”, DURANTE EL PERIODO 2011 – 2012. PROPUESTA ALTERNATIVA**; trabajo realizado por la señorita egresada: **MEDIAVILLA CAGUASQUI MARIELA DEL ROCÍO**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al 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. HUGO ANDRADE JARAMILLO Msc.**

**DIRECTOR**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico por toda la comprensión, paciencia y cariño brindado, a:

**A Dios**, por darme la oportunidad de vivir y por estar con migo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

**Mis hijos** que con mucho amor plasmaron en mí ideales de superación, responsabilidad y sobre todo la abnegación y el sacrificio.

**Mi madre** Alicia Cahuasqui, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste.

Mariela M.

## AGRADECIMIENTO

*“Si confieres un beneficio, nunca lo recuerdes; si lo recibes, nunca lo olvides”* Con estas palabras sabias quiero agradecer a todas y cada una de las personas que contribuyeron a la realización de la presente tesis de grado.

A mí querida familia que durante todo este proceso han sido quienes me impulsaron a conseguir este logro tan anhelado.

A la Universidad Técnica del Norte, Institución de Educación Superior formadora integral de profesionales de alto nivel en lo científico y humano, a sus Autoridades, Cuerpo Docente y Administrativo.

Al Dr. Hugo Andrade Jaramillo, Director de mi trabajo de investigación, quien dedicó su valioso tiempo y conocimientos, con el propósito de que esta actividad culmine con éxito.

## INDICE GENERAL

TEMARIO	PÁGINA
PORTADA .....	I
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INDICE GENERAL.....	V
RESUMEN.....	IX
SUMARY.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Antecedentes.....	1
1.2.	Planteamiento del problema.....	2
1.3.	Formulación del problema.....	3
1.4.	Delimitación.....	3
1.4.1.	Delimitación espacial.....	3
1.4.2.	Delimitación temporal.....	4
1.5.	Objetivos.....	4

1.5.1.	Objetivo general.....	4
1.5.2.	Objetivos específicos.....	4
1.6.	Justificación.....	4

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Fundamentación teórica.....	7
2.1.1.	Fundamentación Psicológica.....	7
2.1.2.	Fundamentación Sociológica.....	8
2.1.3.	Fundamentación Epistemológica.....	8
2.1.4.	Fundamentación tecnológica.....	9
2.1.5.	Clima Organizacional.....	9
2.1.6.	Desempeño Profesional.....	11
2.1.7.	Secretaria Ejecutiva.....	14
2.1.8.	Factores de las Relaciones Humanas.....	18
2.1.9.	Factores determinantes en la satisfacción laboral.....	22
2.1.10.	Conflictos Laborales.....	23
2.1.11.	Relaciones Interpersonales.....	23
2.1.12.	Compañerismo.....	25
2.1.13.	Valores.....	26
2.1.14.	Los Valores Morales.....	27

2.1.15.	Las Relaciones Humanas.....	31
2.1.16.	Eficiencia-Eficacia-Efectividad.....	34
2.2.	Posicionamiento Teórico.....	35
2.3.	Glosario.....	36
2.4.	Interrogantes.....	39
2.5.	Matriz categorial.....	40

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación.....	41
3.2.	Métodos.....	41
3.3.	Técnicas e instrumentos.....	42
3.4.	Población.....	43
3.5.	Muestra.....	43

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1.	Resultados de las encuestas e interpretación.....	44
------	---	----

### **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Conclusiones.....	59
5.2.	Recomendaciones.....	60

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

6.1.	Título de la propuesta.....	62
6.2.	Justificación e importancia.....	62
6.3.	Fundamentación.....	63
6.4.	Objetivos.....	64
6.4.1.	Objetivo general.....	64
6.4.2.	Objetivos específicos.....	64
6.5.	Ubicación sectorial y física.....	64
6.6.	Desarrollo de la propuesta.....	65
6.7.	Impactos.....	90
6.8.	Difusión.....	90
6.9.	Bibliografía.....	91
	Anexo1: Árbol de Problemas.....	95
	Anexo2: Matriz de Coherencia.....	96
	Anexo3: Diseño de Encuesta.....	97



## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el “Gobierno Municipal de Antonio Ante” en la que participaron las veinte Secretarías Ejecutivas de las diferentes Direcciones Departamentales. El propósito de esta investigación fue valorar la importancia de cuál es la influencia del desempeño profesional y su clima organizacional de esta institución, para así ayudar a mejorar y tener un clima laboral adecuado. Este trabajo se justificó por cuanto tiene un valor teórico, porque mi objetivo es mejorar el desempeño profesional de las Secretarías Ejecutivas y el clima organizacional, ya que detecte que el ambiente laboral que se vive en el Gobierno Municipal de Antonio Ante, no es el apropiado. La fundamentación teórica empleada fue la descripción de siete 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 Secretaría 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 de Secretarías del Municipio. En conclusión, una vez llevado a cabo este proyecto, se observó que debido al clima organizacional inadecuado que se vive, algunas secretarías tienen conflictos con sus jefes, compañeros de trabajo; además no les gusta recibir sugerencias de los demás, ni tampoco trabajar en equipo entre otras situaciones. Por esta razón, es necesaria y recomendable la socialización de la guía práctica de las actitudes positivas más relevantes que debe sobresalir en una Secretaría Ejecutiva, e implementar estos procedimientos a su desempeño profesional para mejorar su comportamiento y así lograr una óptima relación laboral.

## **SUMMARY**

This investigation has been realized in the principal government of Antonio Ante, in that the twenty Executive Secretaries of the different Departments participated. The purpose of this investigation was to estimate the importance of the influence of the professional acting and its organizational climate in this institution, to help to improve and to reach an appropriate labor climate. This work was justified since it has a theoretical value, because my objective is to improve the professional acting of the Executive Secretaries and the organizational climate and to detect that the labor atmosphere that one lives in principal government of Antonio Ante is inappropriate. The employed theoretical fundamentals were the description of seven attitudes which are primordial to my approach inside the acting of this profession. A series of procedures has been established to continue, indispensable to develop the attitudes presented in this work, which are very important so that the Executive Secretary understands how valuable her function inside the institution is. This investigation is descriptive, which consists on finding answer to questions by means of the employment of scientific processes. To get more information, surveys were applied in all the Executive Secretaries. In conclusion, once realized this project, it was observed that due to the inadequate organizational climate in the institutions, some secretaries have conflicts with their bosses, co-workers; they also don't like to receive suggestions of the other ones, neither to work in teams between other situations. For this reason, it is necessary and advisable to socialize the practical guide of the most outstanding positive attitudes that exist in an Executive Secretary, and to implement these procedures to their professional acting to improve their behavior for achieving a good labor relationship.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación es sobre la influencia del desempeño profesional de la Secretaria Ejecutiva en el clima organizacional de su entorno y la manera de relacionarse con sus compañeros de labores; Este instrumento de trabajo que va dirigido a la Secretaria, será de mucha utilidad para obtener una actitud y conducta adecuada; porque desarrollará aquellas actitudes dictadas por las buenas Relaciones Humanas y aceptadas por la sociedad.

El cambio de comportamiento de las personas, comprende un proceso que va más allá de la elaboración de un documento que exponga ciertas actitudes. Es en realidad la adquisición de una cultura que engloba la totalidad de las acciones y actuaciones de las personas. De esta manera el objetivo principal es, mejorar las actitudes o comportamientos interpersonales de las Secretarias Ejecutivas para tener un clima organizacional adecuado.

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

En el capítulo uno se establece los antecedentes con una breve descripción de las Relaciones humanas en el mundo laboral y la importancia de contar con una Secretaria que tenga un excelente perfil profesional; pero sobre todo que posea capacidades actitudinales para relacionarse con los demás. A continuación se efectúa el planteamiento y la formulación del problema de investigación; se lo delimita temporal y

especialmente. También se plantean los objetivos, se desarrolla la justificación y la factibilidad de la investigación.

En el capítulo dos se estructura el marco teórico, el mismo que permite sustentar científicamente el trabajo de investigación y además facilita comprender la problemática del clima organizacional y desempeño profesional; además el posicionamiento teórico personal es determinante ya que se fundamenta o se alega porque es necesario realizar este proyecto; posteriormente se contextualiza a las palabras importantes.

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

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

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

En el último capítulo se elabora la propuesta alternativa para ayudar a solucionar los problemas existentes; en este caso con la elaboración y difusión de la guía práctica que tiene el siguiente título “MEJORANDO LA ACTITUD DE LAS SECRETARIAS Ejecutivas” Esta

guía de procedimientos ayudara a desarrollar actitudes positivas para que la convivencia laboral y clima organizacional se tornen más agradables.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Antecedentes**

El interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, es por eso que toda organización tiene la necesidad de implementar cambios y estrategias laborales.

Existen muchas debilidades en el clima organizacional tanto interno como externo que afectan y entorpecen el desarrollo normal de las actividades, principalmente la buena imagen del Gobierno Municipal de Antonio Ante, que deberían estar orientadas al acrecentamiento del esfuerzo las experiencias, conocimientos y habilidades, en beneficio institucional y profesional proporcionando un mejor clima laboral para todos. El mantener un clima organizacional adecuado depende de todos sus integrantes, y detectarlo a tiempo ayudará a obtener un ambiente propicio en el cual todos ganan, en especial la institución, ya que permite demostrar una buena imagen, su desarrollo y su competitividad. Para cualquier institución sea pública o privada, el clima organizacional es una de las fuentes principales dentro del desarrollo humano, ya que un ambiente adecuado ayudará a la secretaria a alcanzar altos niveles de comunicación dentro y fuera de la institución.

Comienza ahora una etapa concentrada en instalar esa voluntad de cambios, visiones y comportamientos dentro y fuera del gobierno municipal de Antonio Ante, entre todos los actores involucrados o que tienen incidencia en el proceso de cambio.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

La falta de cooperación a lo interno de los diferentes departamentos del Municipio, frenan constantemente el desarrollo de la institución, los mismos que siendo muchas veces percibidos no son radicalmente solucionados por las Autoridades o Directores administrativos, notándose desinterés por la problemática que se siente en el entorno y muchos de los casos dejándose contagiar de este nefasto clima organizacional.

Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse motivada, estar en paz consigo mismo y con todas las personas que giran a nuestro alrededor, para así influir positivamente y mejorar el clima organizacional.

El personal de Secretarías del Gobierno Municipal De Antonio Ante, están siendo afectadas por los problemas o factores internos y externos como: aspectos emocionales, falta de confianza, envidias, situaciones de índole administrativo, personales, políticas, sociales, muchas veces ocasionados en los ambientes familiares de los trabajadores, situaciones que desconcentran, causa preocupación provocan descontrol y malestar general, tornándose muchas veces en situaciones muy delicadas y en algunas ocasiones incomprendidas por sus compañeros de trabajo , estas causas afectan el clima organizacional en la institución, existiendo desmotivación para la ejecución de las funciones diarias, afectando el normal desarrollo de las actividades.

Una empresa que logra expresar, transmitir de alguna manera aquello que le caracteriza es aquella empresa que tiene las mayores posibilidades de llegar al éxito. Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades profesionales. La capacidad de las personas tiende siempre a la colaboración y participación en la ejecución de acciones y actividades que tienen relación en el ambiente, pero en las instituciones públicas podemos apreciar que existe el sentimiento de egoísmo entre compañeros que reside en el hecho de la oposición y división sin llegar a acuerdos comunes, interfiriendo en el desempeño de todas las actividades a ellas encomendadas.

### **1.3. Formulación del Problema**

Analizados los aspectos anteriores se formuló el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son los factores del desempeño profesional que influyen en el clima organizacional del personal de secretarías del Gobierno Municipal de Antonio Ante?

### **1.4. Delimitación**

#### **Unidades de Observación**

Para el desarrollo de la investigación en el Gobierno Municipal de Antonio Ante, se aplicó, a todo el personal de secretarías, con el apoyo administrativo y permiso del Alcalde.

#### **1.4.1. Delimitación Espacial**

La investigación se realizó, en el Gobierno Municipal de Antonio Ante, ubicado en la calle Amazonas y Av. Julio Miguel Aguinaga Atuntaqui-Ecuador.



### **1.4.2. Delimitación Temporal**

La investigación que realicé sobre el problema planteado, se hizo desde el mes de julio hasta septiembre del 2012.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

- ❖ Mejorar el desempeño profesional de las secretarias y el clima organizacional del Gobierno Municipal de Antonio Ante.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Diagnosticar el ambiente laboral que existe en el Gobierno Municipal de Antonio Ante.
- ❖ Determinar cuál es el nivel de desempeño profesional de las secretarias del Municipio de Antonio Ante.
- ❖ Elaborar una guía para el mejoramiento profesional de la secretaria con el fin de mejorar el clima organizacional.
- ❖ Socialización de la guía a todos los departamentos de secretaría del Municipio.

## **1.6. Justificación**

Esta investigación se realizó debido a que el Clima Organizacional en las instituciones especialmente del sector público es un factor

predominante que tiene relación directa con la productividad y desarrollo de las mismas, por esta razón se propuso el presente trabajo de investigación el cual aportó significativamente en el esclarecimiento de las principales causas que no permiten se realicen las actividades normales dentro del Municipio , dando un paso importante en la solución de la problemática interna para el buen desempeño de las jornadas laborales y un excelente ambiente laboral.

El compromiso de cambio es el factor más importante y la decisión de plantearse verdaderas metas y proyectos, son los cimientos esenciales que permiten conseguir el éxito esperado, por lo cual tuve que tener bien identificadas las causas que ocasionaran un mal Clima Organizacional, situación que facilitó la aplicación efectiva de metodologías y guías de mejoramiento personal y profesional.

Debido a la importancia de esta investigación se vio la relación existente con las demás partes que configuran en ella, la percepción de este, así como una propuesta para fortalecer las causas positivas y debilitar las causas negativas, esta propuesta que beneficio tanto a las secretarias como a la institución, logro de esta manera un mayor compromiso de calidad y excelencia.

Con todo lo dicho se demostró que el fundamento del trabajo realizado posibilitó la aplicación de talleres y propuestas para mejorar el Clima Organizacional y que el Desempeño Profesional sea cumplido con eficiencia.

El aspecto más relevante de este análisis y el cual se relacionó con el problema, está en el hecho de haber estudiado a fondo el tema del Clima Organizacional ya que es una herramienta estratégica importante que

servió de gran ayuda para lograr mayor integración, motivación personal y profesional entre empleados y directivos de toda la institución, a la vez porque no decirlo el mío.

El beneficio es directamente para las secretarías del Municipio de Antonio Ante, ya que con esto, mejoró el Desempeño Profesional y se favoreció al público que es la razón de ser de toda institución.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación Teórica**

En este capítulo consta la base teórica que sustenta el problema planteado, se encontrará la fundamentación científica, Psicológica, Sociológica, Epistemológica y Tecnológica de lo que es el clima organizacional, los principios y bases que orientan a la formación de un ambiente laboral agradable, que requiere de una profunda intervención de la subjetividad es decir la vivencia y la percepción que tiene cada secretaria de los diferentes departamentos del Gobierno Municipal de Antonio Ante deseo de cambio y de qué manera las condiciones y medio ambiente laboral influyen en el desarrollo de sus actividades diarias profesionales.

##### **2.1.1. Fundamentación Psicológica**

Según Mauro Rodríguez, en la publicación de la página web: [www.es.shvoong.com/books](http://www.es.shvoong.com/books), titulada “Reseña de la Psicología de las Relaciones Humanas “Dice.

Al comunicarnos estamos transmitiendo nuestro psique a los demás, mismos que a la vez también transmiten al suyo; lo cual, crea un proceso que involucra a todo el ser; y es este más un desarrollo que una gama de elementos constitutivos; es entonces una sucesión de acciones y reacciones a nuestro entorno, con una fijación parcial de lo vivido y una

visión ilimitada de posibilidades. En todo momento estamos enviando y recibiendo mensajes, y estos pueden ser desarrollados inconscientemente o bien, hechos de una manera totalmente deliberada.

### **2.1.2. Fundamentación Sociológica**

Thalía Domínguez y Adalberto Espinosa, en el libro “Relaciones Humanas Un Enfoque Secretarial”. Señala.

Los seres humanos “aceptamos la convivencia con otras personas, nos debemos a los demás, tenemos una función social en la vida: la de servir al bienestar común y por ende al personal a través del trabajo cotidiano. Reconocemos la dignidad humana de los demás de ahí que podemos establecer la aceptación del otro, tal como es. Respetemos para ser respetados; y en lugar de marcar a los demás con discriminaciones sociales, pretendemos encontrar afinidad”

### **2.1.3. Fundamentación Epistemológica**

[www.aprendeonlinea.udea.edu.com](http://www.aprendeonlinea.udea.edu.com)

Dice. “invitar a leer al respecto de los indicadores del conocimiento es una presunción y a la vez un reto de intentar medir el conocimiento para que las personas puedan tener parámetros a la hora de rendir sus cuentas y no tener el prefecto de que no saben responsabilizarse frente a su actuar diario y bajo su responsabilidad, única e independiente de sus deseos y aspiraciones de alcanzar el AUTOCONOCIMIENTO”.

al respecto, en la [www.rincondelvago.com/teoria-de-las-relaciones-humanas](http://www.rincondelvago.com/teoria-de-las-relaciones-humanas), nos señala que “el individuo requiere sentirse íntegro, identificado consigo mismo, saber quién es, realizar cosas que le gusten

que le satisfagan y sentirse útil para los grupos en que participa para las instituciones donde labora, además necesita conocimiento, aceptación, confianza y realización”.

#### **2.1.4. Fundamentación Tecnológica**

Jorge Daniel Vázquez, en su publicación titulada “Relaciones Humanas y Afectividad en la modernidad Tecnológica” de la página web: [www.pensamientojoven.wordpress.com/2009](http://www.pensamientojoven.wordpress.com/2009); dice

Que “en el momento en que la modernidad tecnológica experimenta en búsqueda de máquinas que pueden tener afectos a ejemplos de los seres humanos, cada vez más los afectos entre los seres humanos desarrollan un carácter obsoleto”. La tecnología también incrementa el nivel emocional de muchas relaciones, debido a la falta de reglamentos.

#### **2.1.5. Clima Organizacional**

Según Martínez L. (2001) pág. 69,70).en su obra “Medición del Clima Organizacional”, dice:

A fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- ❖ El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- ❖ Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

- ❖ El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- ❖ El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y del comportamiento individual.
- ❖ Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- ❖ El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

“El clima organizacional se origina en una variedad de factores, unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, entre otras). Otros están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización, sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones y remuneraciones. Otras son las consecuencias del comportamiento en el trabajo sistemas de incentivo, apoyo social e interacción de los demás miembros”.

Según Goncalves (2002) en su obra “Clima Organizacional”, define

“Uno de los aspectos más importantes en cuanto a un organismo social, el clima organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen a un comportamiento que tienen consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción rotación” **(pág. 55)**.

Los valores promovidos en todos los niveles; estudiantiles, académicos, administrativos, son: la justicia el respeto, la responsabilidad,

la libertad y la identidad, aplicando dichos valores en los siguientes principios:

- ❖ Un espíritu emprendedor e innovador.
- ❖ Vocación de líderes que guíen el desarrollo de su comunidad.
- ❖ La honradez.
- ❖ El respeto al ser humano y su derecho a la verdad.
- ❖ La libertad y seguridad.
- ❖ El aprecio por la cultura regional, nacional e internacional.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación o como lo dice **Studs Tirkel** “salubridad”

### **2.1.6. Desempeño Profesional**

Carlos Alfredo Gómez, Mazo Zuleny, Tamayo Grado: Desempeño laboral  
11-3 Media Técnica.



Se define desempeño profesional como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

El desempeño profesional de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

Lo que Puede Hacer el Desempeño Laboral puede: Garantizar el éxito o la derrota de una empresa en cualquier campo, ya que unos empleados felices son trabajadores productivos y motivados.

El Desempeño Profesional Depende de:

- ❖ La Motivación
- ❖ La Integración
- ❖ La Responsabilidad
- ❖ Actitud
- ❖ El Liderazgo
- ❖ El Orden

Chiavenato Idalberto, (2000), Administración de Recursos Humanos, quinta edición.

El desempeño Profesional “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” la importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de

los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización

Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales Niria Quintero, Nelly Africano, Elsis Faría. Año 3 / Nº 9 / Abril 2008 Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal. Páginas 33-51

### **Factores que influyen en el desempeño profesional**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

**Satisfacción del trabajo.** Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), Plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento.

**La Autoestima.** Es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por

lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

**Actitud positiva.** Si realmente los seres humanos aprendiéramos a hacer a un lado las circunstancias y mantener nuestra actitud en un nivel elevado de positivismo, otra sería la historia. El problema es que si sentimos que las cosas van bien, nos sentimos positivos, pero cuando sentimos que van mal, nuestra actitud cae en detrimento.

Lo ideal es aprender a tener la actitud adecuada, independientemente de lo que nos suceda en el día a día, porque si hacemos esto, obviamente no modificaremos en nada las circunstancias, pero el solo hecho de pensar y actuar de forma correcta, nos puede llevar a resultados más favorables.

**Trabajo en equipo.** Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. En la empresa investigada es bajo, y la búsqueda de solución al mismo es importante por lo que no se contempla a la misma como una organización en la cual se genere conflictos que pongan en riesgo la permanencia del personal en la empresa

#### **2.1.7. Secretaria Ejecutiva**

Microsoft® Encarta® 2008. © 1993-2007 Microsoft Corporation.

Secretario, ria. (Del lat. *secretarius*). adj. desus. Se decía de la persona a quien se comunica algún secreto para que lo calle. Persona

encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Persona que por oficio público da fe de escritos y actos. Encargado de redactar la correspondencia de aquel a quien sirve para este fin. Escribiente o amanuense. Máximo dirigente de algunas instituciones y partidos políticos. *Am*, ministro (El jefe de cada uno de los departamentos en que se divide la Administración del Gobierno).

SEVILLA, Quiroz María Antonieta; (1998) 1001 Sugerencias Para La Secretaria Eficaz, Editorial Ecuador, Quito.

La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo, discreto, ordenado y metódico. En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la Correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente ahora ha pasado hacer la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La presencia, cada vez es más frecuente, de la ofimática (es decir, de computadoras, dictáfonos, telefax, etc.), que evita a la secretaria de hoy tener que dedicar un tiempo excesivo a la realización de tareas normalmente rutinarias, ayuda a consolidar este nuevo concepto. La creciente complejidad de la vida empresarial, fruto de lógica evolución de la burocracia, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa.

Será ella quien confeccione los informes, memorandos quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por tanto, también debe

conocer en líneas generales, las características de la especialización profesional de este, para colaborar con cierto conocimiento de la materia.

### **¿QUE ES UNA SECRETARIA?**

- ❖ Una profesional técnicamente preparada para simplificar y organizar el trabajo de oficina.
- ❖ Alguien que la mayoría de las veces desarrolla bien su trabajo, pero que ocasionalmente se equivoca.
- ❖ Una persona con gustos y preferencias definidos hacia la persona, las cosas y las actitudes.
- ❖ Una persona como todas, con compromisos sociales y familiares.
- ❖ Una persona con sentimientos.
- ❖ Una profesional hábil para desempeñar trabajos administrativos.
- ❖ Una persona con virtudes y defectos.
- ❖ Una profesional que quiere que la traten con profesionalismo.
- ❖ Una colaboradora que necesita que la motiven.
- ❖ Una mujer que le gusta que la admiren y la traten siempre con respeto y cortesía.
- ❖ Una persona con necesidades económicas.

- ❖ Una persona con buen gusto, que le agrade trabajar en un medio agradable.
- ❖ Una persona social por excelencia.
- ❖ Una persona con necesidades de sentirse importante y necesaria.
- ❖ Una profesional con necesidad de trabajo interesante.
- ❖ Una profesional que le agrade, que reconozcan la calidad de su trabajo.
- ❖ El “brazo derecho del jefe”.
- ❖ Una persona con ética profesional.
- ❖ Alguien que sabe guardar con sigilo los datos confidenciales que maneja en su puesto.
- ❖ Una persona con actitud positiva, alegre y optimista con quien da gusto Hablar.
- ❖ Una colaboradora responsable que usa siempre en su trabajo criterio e iniciativa.

## **NORMAS Y CONDUCTA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA**

- ❖ No hablar demasiado.
- ❖ No criticar a la gente.
- ❖ Huir del orgullo y la vanidad.
- ❖ Sea paciente y ordenado.

- ❖ Hacer una cosa a la vez.
- ❖ Hacer algo por los demás.
- ❖ Evitar el ocio.
- ❖ Tener sentido del humor.
- ❖ Dominar las situaciones.

La secretaria ejecutiva sabe trabajar en equipo y aporta con sus ideas creativas para el beneficio de la organización. Su eficiencia la hace merecedora de la confianza del jefe, que la considera su brazo derecho, su “asistente efectiva”. La secretaria es leal a su jefe, siempre le defiende y se expresa lo mejor posible de él

La imagen que la secretaria y el secretario proyecten debe ser de profesionalismo, de eficiencia, de honestidad, de cultura, de serenidad, de sencillez y de cordialidad, entre otras virtudes. Pero no puede ser una simple apariencia, sino que debe corresponder a la verdadera personalidad.

### **2.1.8 Factores de las Relaciones Humanas**

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

- ❖ **Individuo.-** Son todas las personas de cualquier edad y sexo que conforman la sociedad “la manera como un individuo responde al medio en el que se desenvuelve depende de muchos factores entre

los que podemos mencionar: la organización, las normas y las reacciones que el individuo espera de los demás”.

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

#### **A. El Carácter**

Para Alejandro Martínez en su obra Relaciones Humanas- Bachillerato.



El carácter “es el conjunto de particularidades de la personalidad que expresan la actitud del individuo hacia la realidad, es decir es el signo, síntoma o particularidad. El carácter está, estrechamente ligado a otras facetas de la personalidad y, en primer lugar, a las capacidades y temperamento del individuo. El carácter se elabora en el transcurso de la vida, depende del camino que ha seguido el sujeto, refleja las condiciones personales y la manera de vivir”.

## **B. El Temperamento**

El Dr. Alejandro Martínez (2001), define el temperamento como “El resultado del instinto modificado por la acción de lo filosófico”

### **Las escalas del temperamento Humano**

Según el trabajo de monografía de Adriana Delisdish y José Luis Lombardo de Paraguay (2001) las escalas del temperamento Humano son:

- ✓ **Normal.-** primordialmente es un mecánico de control que proporciona el equilibrio racional y el temperamental. Se refiere a las tendencias conservadoras y a la tolerancia y conformidad, con una conducta social aceptable, una persona bien adaptada y constituida.
- ✓ **Histeroide.-** El individuo histeroide posee defectos de carácter, como motivación éticamente inferior, que se manifiesta en robar, mentir, trampear y otros actos igualmente antisociales.
- ✓ **Maníaco.-** Se caracteriza por una fuerte reacción emocional, por la fluctuación en sus actividades y por las interferencias en su atención voluntaria, por cierto grado de exaltación, prisas en hacer las cosas y

tendencia a la distracción, justamente con manifestaciones de exaltación como chismes, bromas, arrebatos de entusiasmo, impaciencia, entre otros.

- ✓ **Depresivo.-** Se manifiesta en forma de tristeza, actividad disminuida, caracterizadas por el estilo de preocupación, timidez y sentimiento de hallarse a disgusto.
- ✓ **Autístico.-** Se caracteriza por una imaginación exaltada, que lleva al sujeto a una tendencia a hacer lo impráctico y la fantasía, con respecto a lo cual el individuo se muestra susceptible.
- ✓ **Paranoide.-** se caracteriza por su obstinación por las ideas fijadas, por su tendencia a la sospecha y por el desprecio de la opinión de los demás. Conduciéndose en conformidad con esas características.
- ✓ **Epilectoide.-** su característica es ansiada de perfección que se lleva a cabo en realizaciones meticulosas, hasta conseguir su cumplimiento.

### **C. La Inteligencia**

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

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

## **D. La Comunicación**

Alejandro Martínez Estrada (2001), define a la comunicación como “el acto mediante el cual un individuo establece con otro y otros. Al nacer realizamos, nuestro primer acto de comunicación: lloramos para reclamar la atención de nuestros padres. Después, aprendemos signos, como gestos y palabras, que nos permiten relacionarnos con nuestros familiares o amigos. Así, poco a poco, nos vamos integrando en la sociedad. La comunicación es primordial en cualquier comunidad porque todos tenemos necesidad de compartir lo que sabemos, pensamos o sentimos.

### **Elementos de la Comunicación**

- ✓ **Emisor:** El que comunica un mensaje.
- ✓ **Receptor:** El que recibe e interpreta el mensaje del emisor.
- ✓ **Mensaje:** La comunicación transmitida del emisor al receptor.
- ✓ **Código:** Sistema utilizado por el emisor para construir el mensaje y por el receptor para entenderlo.
- ✓ **Canal:** Medio por el que se transmite el mensaje (aire, teléfono, televisión.etc.)

### **2.1.9. Factores Determinantes en la Satisfacción Laboral**

Los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- ❖ Reto del trabajo
- ❖ Sistema de recompensas justas

- ❖ Condiciones Favorables de trabajo
- ❖ Colegas que brinden apoyo
- ❖ Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

#### **2.1.10. Conflictos Laborales**

Según Valdez (2000) en su obra “La Agresión” comenta:

“Que desde tiempos remotos los problemas, los conflictos y la agresión forman parte de la vida del hombre; actualmente de la forma en que esté capacitado para resolverlos dependerá gran parte de su éxito y su desarrollo complementa el comentario anterior que en la actualidad el conflicto es fácil y claramente identificable en todos los aspectos de la vida, ya que se encuentra en medio de luchas fratricidas, de diferencia de clases e ideologías.

Define conflicto como toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas”.

#### **2.1.11. Relaciones Interpersonales**

Para Chiavenaro I (2000) en su libro de Administración de Recursos Humanos dice

“Una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, más o menos grande, con un fin común, lo que la convierte en una organización social. En las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos

individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Sin embargo, la existencia de otros tipos de relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo.

Como consecuencia, es posible que se dé un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o problemas personales. Distintos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (mal clima Organizacional, insatisfacción en el trabajo, desmotivación) como sobre el funcionamiento de la empresa (ausentismo, abandono del trabajo y disminución de la cantidad y la calidad del trabajo).

Por otra parte la eficiencia y productividad en empresas e instituciones diversas tienen como factor de primera importancia la constitución de equipos de trabajo que tengan buenas relaciones humanas. Porque en ambientes conflictivos y con discordias (antagonismos, resentimientos, desconfianza, etc.) sucede precisamente lo contrario.

Menciona también que debemos de saber que para poder desenvolvernos bien en nuestro lugar de trabajo, debemos de tener en cuenta que además de las presiones y el ritmo de vida acelerado, el ínter actuación con los demás es otra fuente de estrés para muchas personas. Aprender a defender los propios derechos sin agredir ni ser agredido es una estrategia útil para lograr relaciones interpersonales más relajadas y positivas, así poder vivir mejor y realizar nuestras labores cotidianas con una conducta social acertada con nuestros compañeros de labores, así

mismo tener mejores resultados satisfactorios para nosotros mismos también para la empresa en donde trabajamos.

### **2.1.12 Compañerismo**

Keith D. y Newstrom (1999) en su obra Comportamiento Humano dice:

“Las relaciones con los compañeros de trabajo varían a lo largo del tiempo, y sus características son muy heterogéneas, dependiendo del tipo de trabajo. Es un hecho que, cuando estas relaciones son malas, los conflictos creados repercuten directamente en todas las personas sometidas a esa situación. Por tanto, y aunque no lo crea, el promover un buen ambiente de trabajo, una buena comunicación y colaborar en la pacificación de algunos conflictos sí es asunto de cada uno. Algunos trabajos ofrecen una relación estable y prolonga con una pocas personas, estas personas van cambiando, como ustedes, con el paso del tiempo, y mantener unas relaciones cordiales exige una mínima comprensión hacia los problemas del otro. Al menos lo suficiente para mantener una relación cordial y adecuada.

En otros trabajos las relaciones son habitualmente más numerosas, como sucede en grandes empresas o instituciones, o si trabaja como representante o en una profesión liberal. En estos casos, el grado de relación o amistad alcanzando varía de unas personas a otras, pero pueden encontrar con más facilidad la satisfacción de un trato prolongado, y huir más fácilmente de las relaciones conflictivas.

El compañerismo en el entorno laboral, así como las relaciones y aficiones personales satisfactorias fuera del mismo, son los principales remedios contra el estrés, los estudiosos del estrés han llegado a la conclusión de que un factor protector ante el mismo es el desarrollo de las

“habilidades de comunicación con los compañeros de trabajo, es decir, lo que siempre se llamó compañerismo dentro de la empresa”.

Así el buen clima organizacional en el lugar de trabajo no sólo reduce las posibilidades de sufrir estrés, sino que también, si se ha sufrido una situación particularmente estresante, ayudan a una mejor recuperación. Agrega también que es importante mantener y cuidar las relaciones personales fuera del ámbito laboral. En este punto no es deseable que todas las amistades o personas con las que el trabajador se relaciona fuera de su horario laboral pertenezcan a la misma profesión o ámbito profesional, porque en cierta forma, a través de las conversaciones, se recuerdan o recrean los momentos tensos de la actividad en el centro de trabajo. Así, apunta que se suele producir la no deseable circunstancia de que en aquellas profesiones donde el estrés registra una mayor incidencia.

### **2.1.13. Valores**

#### **¿Qué son los valores?**

“Aristóteles define al valor “como aquellos que todos apetecemos”

Valor es aquello que tienen los seres y que hacen que sean más o menos estimados.

Machtka define el concepto de valor como un conjunto interiorizado de principios derivados de experiencias pasadas, que han sido analizadas en función de su moralidad.

O. Álvaro (2000) en su obra Valores del Empresarios en Dirección Estratégica dice:

“Los valores son los principios o las pautas de conducta que orientan la actuación de los individuos tanto en la sociedad como en el trabajo. El conocimiento orientado hacia la transformación práctica del mundo, lo que se manifiesta en avances científicos y tecnológicos impresionantes y por otra, el bienestar económico y material, que se traduce en la producción y consumo de infinidad de bienes materiales.

De esta manera los valores espirituales o vitales se han subordinado a valores secundarios o utilitarios. Esta crisis de valores ha originado serios desequilibrios a nivel mundial e individual. Esto no significa que los valores materiales deban desecharse, sino que debe ser un simple instrumento para el desarrollo de los valores esenciales”.

#### **2.1.14. Los Valores Morales**

Tomado del “Libro de los valores” cuarta edición diario el Universo.

Como ya lo mencionamos son aquellos valores que perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.

Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc.

**El respeto.-** Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad. Para practicarlo es preciso



tener una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona, entre los que se destaca en primer lugar el derecho a la vida, además de otros tan importantes como el derecho a disfrutar de su libertad, disponer de sus pertenencias o proteger su intimidad, por sólo citar algunos entre los muchos derechos sin los cuales es imposible vivir con orgullo y dignidad.

El respeto abarca todas las esferas de la vida, empezando por el que nos debemos a nosotros mismos y a todos nuestros semejantes hasta el que le debemos al medio ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza en general, sin olvidar el respeto a las leyes, a las normas sociales, a la memoria de los antepasados y a la patria en que nacimos.

Es aceptar y comprender tal y como son los demás, comprender su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra, a pesar que esté equivocado, pero quién puede asegurarlo porque para nosotros; está bien los que están de acuerdo con nosotros, sino lo están; creemos que ellos están mal, en su forma de pensar, pero quién asegura que nosotros somos los portadores de la verdad, hay que aprender a respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás.

**Lealtad.-** la lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quién creemos. La lealtad es un valor pues quien es traidor se queda solo. Cuando somos leales, logramos llevar la amistad y cualquier otra relación a su etapa más profunda. Todos podemos tener un amigo superficial, o trabajar en un lugar simplemente porque nos pagan. Sin embargo la lealtad implica un compromiso que va más hondo: Es el estar con un amigo en las buenas y en las malas, es el trabajar no solo porque nos

pagan, sino porque tenemos un compromiso más profundo con la empresa en donde trabajamos y la sociedad misma.

Es una llave que nos permite tener autentico éxito cuando nos relacionamos. La lealtad es un valor que no es fácil de encontrar. Es, por supuesto, más común aquella persona que al saber que puede obtener algo de nosotros se nos acerque y cuando dejamos de serle útil nos abandona sin más. Es frecuente saber que alguien frecuenta un grupo contrario porque le da más beneficios. Y lo que acaba ocurriendo es que nadie confía en ese tipo de personas.

### **Para ser Respetuoso...**

- ✓ Tratemos a los demás con la misma consideración con que nos gustaría ser tratados.
  
- ✓ Valoremos y protejamos todo aquello que nos produzca admiración.

**Puntualidad.-** es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar entre otros.

El valor de la puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

**Solidaridad.-** Pensamos en la solidaridad como una actitud que debemos asumir en emergencias y desastres, sin embargo, la solidaridad es una

característica de la sociabilidad que inclina al hombre a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos.

Podemos manifestar esta unión y cooperación, cada vez que procuramos el bienestar de los demás, participando en iniciativas que nos impulsen a servirles, como puede ser la visita a los enfermos en un hospital, haciendo colectas de ropa y alimentos para los más necesitados, en un grupo que imparta educación en comunidades marginadas, colaborando en campañas de cuidado y limpieza, entre otras, es decir, prestando nuestros servicios en la creación de mejores condiciones de vida.

Debemos descubrir y comprender que en cada lugar de trabajo y de convivencia, las personas tienen algo interesante que aportar y que enseñarnos; si aprendemos a interesarnos por el bienestar de las personas estamos en condiciones de ayudarles y prestarles un mejor servicio.

**Honestidad.** “Espero tener suficiente firmeza para conservar lo que considero el más envidiable de los títulos: el carácter del hombre honesto”. **George Washington**

Es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido. Con toda seguridad, una de las cualidades que más buscamos y exigimos de las personas es la honestidad. Este valor es indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, pues garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.

### 1.1.15. Las Relaciones Humanas

[www.relacioneshumanas.com](http://www.relacioneshumanas.com)

Por relaciones humanas se entiende la integración del elemento humano para el máximo aprovechamiento de su eficacia, mediante la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de relaciones cordiales entre todo el personal. Las buenas relaciones humanas se basan en:

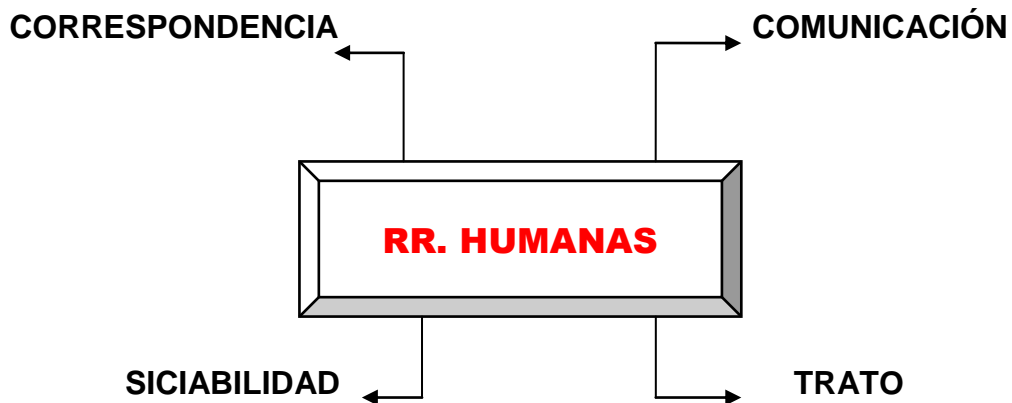
- a) La satisfacción de necesidades personales;
- b) La satisfacción de todos los participantes.

Los seres humanos debemos correspondernos unos a otros para mantener buenas relaciones, por lo mismo es fundamental comprender a los demás, sobre la base de un conocimiento consciente de nuestro propio yo. Cuando alguien no está seguro de sí, es decir, cuando no hay comprensión de uno mismo, la persona tiende a ser impaciente, indolente y falta de ecuanimidad: es incapaz de concentrarse en un determinado propósito por mucho tiempo. Si en el convivir diario ya sea en el hogar, en la escuelas, en el trabajo se es así, no puede haber comprensión ya que esa actitud de estar pendiente de su propia persona le impide ocuparse de los demás, siendo una barrera para el cultivo de las buenas relaciones humanas.

- ✓ **Debemos Tratarlos.-** En todas las actividades donde tenga que estar en contacto continuo con la gente, es muy importante saber

tratarlas, en tales casos es evidente lo mucho que cuentan las relaciones humanas.

- ✓ **Debemos Comunicarnos.**- La acción comunicativa entre los seres humanos es así mismo un elemento básico de relación afectiva para ponerse en contacto emisores y receptores, lograr la interacción de uno con otros en un contexto dado.



Realizando el análisis de estos términos, podemos decir también que relaciones humanas es la correspondencia, el trato, la comunicación y sociabilidad de las personas entre sí.

Se denominan relaciones humanas a las relaciones interpersonales es decir, a todo aquello que constituye la convivencia social, en donde se producen los procesos de comunicación e interacción entre dos o más personas.

Se consideran buenas relaciones humanas a aquellas relaciones positivas que surgen por el deseo ferviente de contacto entre dos o más personas y por el acuerdo que se dé entre ellas, produciéndose una comprensión empática y un grado de amistad tal, que se mantiene

siempre latente la necesidad de estar relacionados, ya sea a través de la comunicación o de la interacción.

Es obvio y natural que todos vivamos en sociedad, la misma que se encuentra organizada en instituciones sociales de las más diversas; lugares de trabajo, fuerza pública, centros escolares, gobierno nacional, clubes sociales, deportivos, iglesia, familia, entre muchas otras; por todo ello deducimos la gran importancia que tiene las relaciones humanas.

**Los factores que inciden en las buenas relaciones, son los siguientes:**

- a) El principio de igualdad entre los seres humanos, en donde no debe haber ningún tipo de discriminación.
- b) El principio del valor de las personas, reconociendo que cada uno es importante en la función que desempeña, dotada de habilidades, aptitudes, destrezas y potencialidades que la convierten en un ser útil a los demás.
- c) El principio de respeto a los derechos humanos, reconociendo que el derecho a una persona termina, donde comienza el derecho a los demás.
- d) La práctica de los valores humanos, que viene a ser el mejor ingrediente para las buenas relaciones humanas y que conlleva la convivencia fraternal.
- e) La aceptación de las personas como son, no como quisiéramos que sean.

- f) El principio del trabajo en equipo, con el convencimiento de que se debe trabajar en función de la institución. Porque todos somos responsables-de- su-éxito o fracaso.
  
- g) El principio del amor al prójimo, que nos lleva a comprender a los demás, a ayudarnos mutuamente y a saber sobrellevar con madurez los roces tan normales entre los seres.

#### **2.1.16. Eficiencia-Eficacia-Efectividad**

Menguzzato D. (2001) en su libro sobre Dirección estratégica expresa:

**“No basta con hacer las cosas correctamente (eficiencia), hay que hacer las cosas correctas (eficacia) la experiencia demuestra que el éxito y supervivencia a largo plazo de la empresa depende más de los progresos en su eficacia que en su eficiencia” (pág. 104).**

La eficiencia hace énfasis en: los medios, hacer las cosas correctamente, resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, capacitar a los subordinados, aplica un enfoque reactivo.

La eficacia (o efectividad) hace énfasis en: los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores (principalmente para el cliente), proporcionar eficacia a los subordinados, aplica un enfoque pro activo, es decir, en lugar de reaccionar, anticiparse.

La eficiencia se concentra en cómo se hacen las cosas, de qué modo se ejecutan. La eficacia en: para qué se hacen las cosas, cuáles son los resultados que se persiguen, qué objetivos se logran. La pregunta básica

de la eficiencia es ¿cómo podemos hacer mejor lo que estamos haciendo? La de la eficacia es: ¿Qué es lo que deberíamos estar haciendo?

En el proceso de formulación de la estrategia de una empresa el enfoque que debe prevalecer en la formulación de objetivos y estrategias es el de la “eficacia”. El enfoque de la eficiencia “entra” en el momento en que se definan los planes, los presupuestos y las acciones para poner en práctica la estrategia. La eficacia se centra en le “¿Qué?”, la eficiencia en el “¿Cómo?”

## **2.2. Posicionamiento Teórico Personal**

La información que he consultado pretende orientar y dar a conocer el significado de lo que es el clima organizacional y el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva en los diferentes departamentos o empresas, mi labor será adecuar esta información para el beneficio del Gobierno Municipal de Antonio Ante, La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros de la institución, a través de percepciones estabilizadas que



filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

### **2.3. Glosario de Términos**

**Actitud:** Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo, o expresa algo con eficacia. Especialmente se debe tener esta Actitud dentro de un grupo de trabajo o en la institución.

**Acrecentamiento:** Aumentar. Mejorar, enriquecer, enaltecer. El desempeño profesional e institucional.

**Ambiente:** Condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar, de una reunión, de una colectividad o de una época. Grupo, estrato o sector social. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa.

**Autoestima:** Es el significado más directo de la palabra auto (sí mismo) estima (amor propio), confiar en nosotros para lograr objetivos independientemente de las limitaciones que podemos tener.

**Competitividad:** Capacidad de competir. Rivalidad para la consecución de un fin. Esto existe en las empresas pero con el fin de mejorar profesionalmente y a la vez la institución.

**Comportamiento:** Manera de comportarse, dentro de la empresa especialmente para su correcto desempeño laboral.

**Conflictos:** Apremiar el sentimiento de los miembros del Municipio especialmente de sus superiores, si aceptan las opiniones discrepantes o temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto se presenten.

**Clima:** Condiciones o circunstancias físicas, sociales, etc.). *Clima* intelectual, político. Es decir el clima entre compañeros en el trabajo.

**Desafío:** Considero que el desafío que tienen que tener las secretarias en el municipio es el de mejorar cada día tanto en su actitud como aptitud ante los problemas o desafíos que se propongan.

**Desempeño:** Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse, en el cargo o labor que realiza en la empresa.

**Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo o efecto determinados.

**Estándares:** Permitirá visualizar el énfasis que pone la facultad sobre las normas de rendimiento.

**Estrategia:** Arte, traza para dirigir un asunto. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Factores:** Representantes de los diferentes órganos de dirección de una empresa o de una institución, como por ejemplo liderazgo autoritario, direcciones mal estructuradas.

**Motivación:** Establece que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

**Muestra:** porción de un producto o mercancía que sirve para conocer la calidad del género. Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarle como representativa de él.

**Normas.** Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, especialmente dentro del lugar de trabajo.

**Percepciones:** Acción y efecto de percibir. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. Conocimiento, idea.

**Pulcritud:** Se dice del hombre que es aseado, esmerado, bello, bien parecido. Delicado, esmerado en la conducta y el habla.

**Organización:** Acción y efecto de organizar u organizarse. Disposición de los órganos de la vida, o manera de estar organizado el cuerpo animal o vegetal. Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Disposición, arreglo, orden. Es el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

**Responsabilidad:** Cualidad de responsable. Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado.

Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

**Relaciones:** Exposición que se hace de un hecho. Conexión, correspondencia de algo con otra cosa. Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona.

**Secretaria:** Persona encargada de escribir la correspondencia, extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de oficina, entre otras.

**Socialización:** Proceso mediante el cual el empleado se adapta a la organización. Utiliza para ello un proceso de comprensión y aceptación de los valores de la empresa, así como de las normas y políticas en vigencia.

**Superación:** Mejora de las propias cualidades o actividades; vencimiento de un obstáculo o dificultad

**Variable:** Inestable, inconstante y mudable

#### **2.4. Interrogantes de investigación**

¿Cómo es el ambiente laboral que existe en el Gobierno Municipal de Antonio Ante?

¿Cuál es nivel de Desempeño Profesional que tienen las secretarias en el clima organizacional dentro de su institución?

¿Mejorará el ambiente laboral del Municipio con una guía de mejoramiento profesional?

¿Mejoraría el desempeño profesional de las secretarias del Gobierno Municipal de Antonio Ante después de la difusión y socialización de esta guía?

## 2.5. Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p>El Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.</p>	<p><b>Clima Organizacional</b></p>	<p>Ambiente laboral</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>-Físico -Personal -Emocional</p> <p>-Satisfacción laboral -Conflictos laborales -Distracciones</p> <p>-Compañerismo -Liderazgo -Motivación</p>
<p>Actividad o labor diaria de trabajo dando al máximo de sí, con una actitud positiva y favorable, todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización cumpliendo sus funciones.</p>	<p><b>Desempeño Profesional</b></p>	<p>Valores</p> <p>Comunicación</p> <p>Funciones Laborales</p>	<p>-Respeto -Lealtad -Puntualidad -Honestidad -responsabilidad</p> <p>-Transmisión de información entre individuos</p> <p>-Eficiencia -Efectividad -Organización -Profesionalismo</p>

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de Investigación

Este trabajo investigativo es de tipo descriptivo – propositivo. Descriptivo porque analiza y describe el problema y sus posibles causas en forma clara, Propositivo porque presenta una propuesta para mejorar el clima organizacional, también se podría decir que es un proyecto factible por cuanto la investigación está orientada por interrogantes que me permiten proponer, medir y cumplir objetivos, además la propuesta que se formula solo servirá para resolver la problemática en el área de estudio.

**Es de campo:** porque busqué, investigué las causas del problema en el lugar de los hechos, aplique, instrumentos y técnicas de estudio, además la realización de actividades y talleres que me permitieron cumplir los objetivos planteados.

**Es bibliográfica:** por cuanto amplió y profundizó el conocimiento sobre estudios ya realizados y revisión de la literatura conceptual y teórica de los hechos que lo fundamentan científicamente.

#### 3.2. Métodos

En esta investigación se utilizó el método inductivo – deductivo

**Deductivo:** se partió de una observación de hechos generales, que indujeron a investigar el porqué se considera necesario que las secretarias tengan un comportamiento y clima organizacional apropiados basados en la comunicación y relaciones humanas.

**Inductivo:** el clima organizacional y su incidencia en el desempeño profesional de la secretaria, aspira demostrar mediante hechos particulares la lógica de manera que garantice la veracidad de las conclusiones a las que llegará mi estudio que es mejorar el clima organizacional y su influencia en el desempeño profesional de la secretaria.

**Cuantitativo:** permitió dar al estudio, coherencia y sentido práctico a las actividades que utilicé para buscar la respuesta al problema y objetivos planteados, mediante la medición de encuestas.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos**

En esta investigación se utilizó la técnica de **la encuesta**, por tratarse de un número reducido de secretarias, no fue necesario sacar una muestra, además esta técnica permite obtener información de casi cualquier tipo de población. Este estudio se basó en evidenciar cuál es la influencia del clima organizacional de las secretarias en el Gobierno Municipal de Antonio Ante.

**La entrevista:** Es un instrumento esencial ya que me permitió tener más claro cuál es la influencia del clima organizacional en el ámbito profesional de las secretarias del Municipio de Antonio Ante.

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

### 3.4. Población

DEPENDENCIAS	Nº DE SECRETARIAS
Alcaldía	2
Dpto. Financiero	3
Dpto. Servicios Municipales	3
Dpto. Asesoría jurídica	1
Dpto. Gestión de desarrollo	4
Dpto. Registro de la Propiedad	1
Dpto. Planificación territorial	3
Dpto. Auditoría Interna	1
Dpto. Fiscalización	1
Junta Cantonal Protección Derechos de la Niñez.	1

**Nota.-** Como la población es reducida no se realizará cálculo de la muestra.

### 3.5. Muestra

Por el número reducido de la población investigada, no se realizó cálculo de la muestra, sino que se aplicó directamente la encuesta a todas las secretarías que son veinte que trabajan en los diferentes departamentos del Gobierno Municipal de Antonio Ante, Atuntaqui.



## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

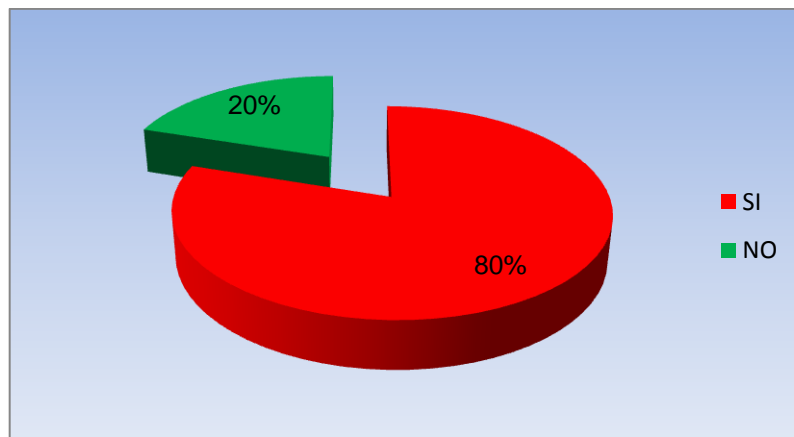
#### 4.1. Encuesta dirigida a todas las Secretarías del Gobierno Municipal de Antonio Ante.

1.- ¿Cree usted que el espacio físico en el que usted trabaja es el adecuado?

TABLA No. 1

ALTERNATIVA	f	%
SI	16	80
NO	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

GRÁFICO No. 1



Fuente: Autora

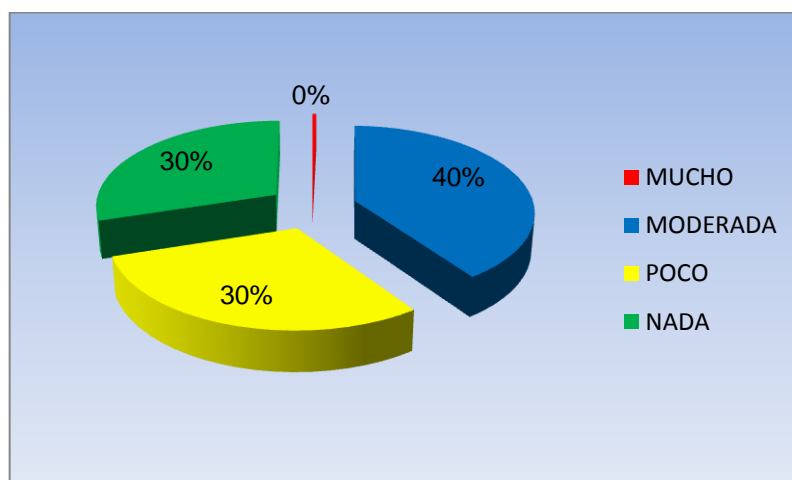
**Análisis:** Al preguntar si el espacio físico en el que trabajan es el adecuado, el 80% de ellas respondió que sí, ya que el sitio en el que están es espacioso y tienen todo lo que necesitan; el 20% no están conformes en el lugar en el que se encuentran.

2.- ¿Cree usted que los problemas personales influyen en su trabajo?

**TABLA No. 2**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
MUCHO	0	0
MODERADA	8	40
POCO	6	30
NADA	6	30
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 2**



Fuente: Autora

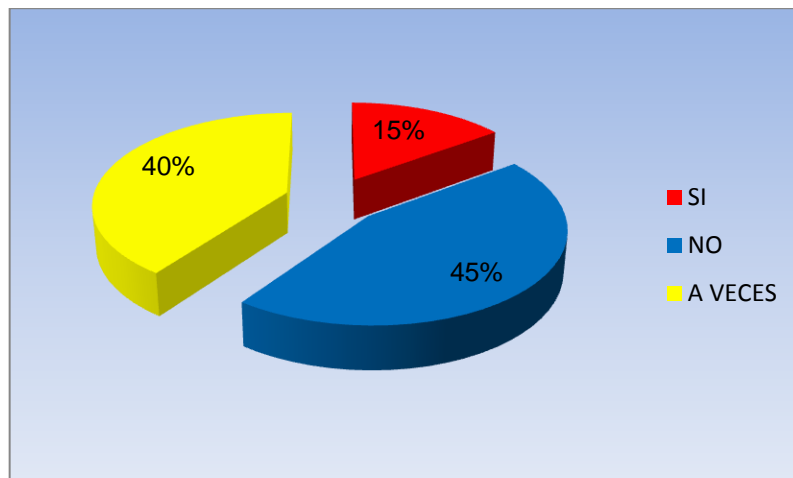
**Análisis:** Cuando se preguntó si los problemas personales influían en el trabajo las respuestas se dividieron de esta manera: el 40% de las secretarias respondió que moderadamente, el 30% dijo que poco; un 30% manifestó que nada. Hubo opiniones diferentes.

3.- ¿Considera usted que influye su estado emocional en el desempeño profesional?

**TABLA No. 3**

ALTERNATIVA	f	%
SI	3	15
NO	9	45
A VECES	8	40
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 3**



Fuente: Autora

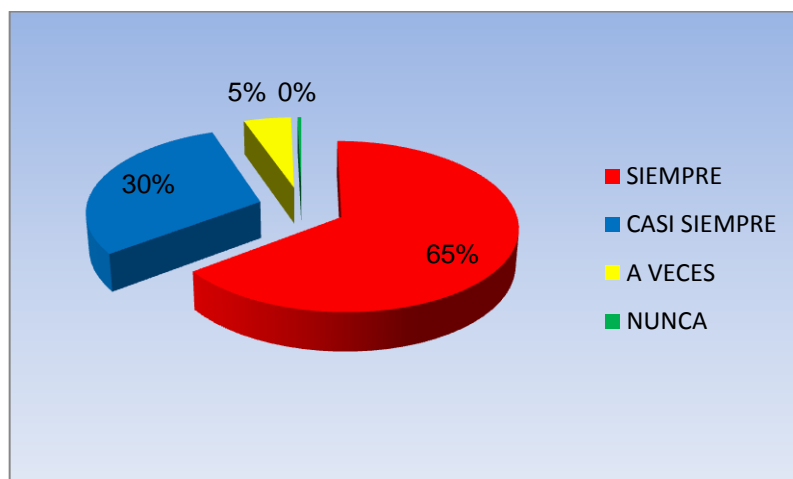
**Análisis:** Al preguntar si consideran que influye su estado emocional en el desempeño profesional, las respuestas fueron así: el 15% de las encuestadas respondió que sí, porque hay emociones que no se pueden ocultar; el 45% dijo que no porque todas las cosas y emociones malas se quedan en casa; el 40% expresaron que a veces.

4.- ¿Siente usted satisfacción laboral al finalizar su jornada de trabajo?

**TABLA No. 4**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SIEMPRE	13	65
CASI SIEMPRE	6	30
A VECES	1	5
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 4**



Fuente: Autora

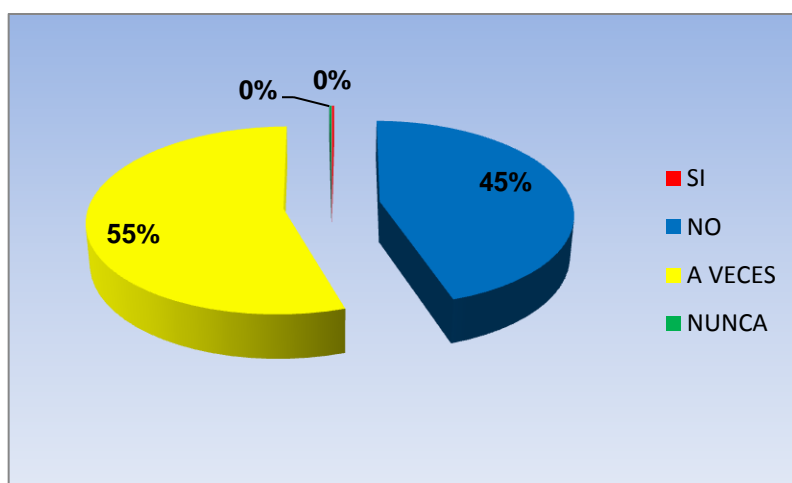
**Análisis:** El 65% de las encuestadas respondió que sí siente satisfacción laboral al finalizar su jornada de trabajo, porque creen en sus capacidades y les gusta lo que hacen; mientras que el 30% contestó que casi siempre y apenas el 5% dijo que a veces.

5.- ¿Cree usted que en su lugar de trabajo existe conflictos laborales con sus compañeros o jefes?

**TABLA No. 5**

ALTERNATIVA	f	%
SI	0	0
NO	9	45
A VECES	11	55
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÀFICO No. 5**



Fuente: Autora

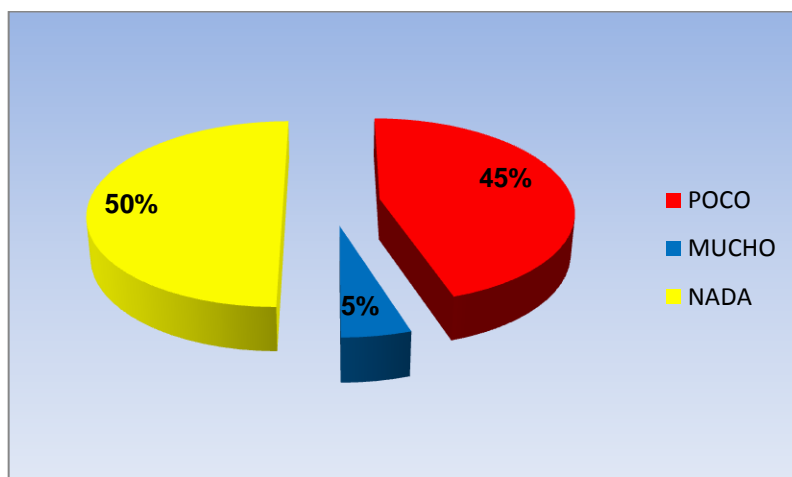
**Análisis:** El 45% de las secretarias respondió que no existen conflictos laborales con sus jefes o compañeros, consideran que en cualquier institución debe existir compañerismo y trabajar en equipo para el beneficio de todos en especial del lugar de trabajo; el 55% dijo que a veces, porque si existen compañeros y jefes problemáticos que en muchas ocasiones no se pueden evitar.

6.- ¿Cuándo está realizando su trabajo suele distraerse con facilidad, apartándola de aquello al cual está dedicada?

**TABLA No. 6**

ALTERNATIVA	f	%
POCO	9	45
MUCHO	1	5
NADA	10	50
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 6**



Fuente: Autora

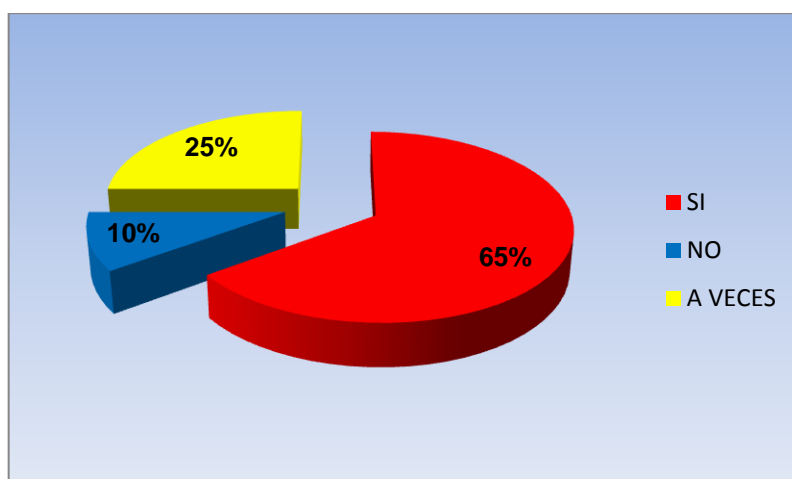
**Análisis:** Podemos observar que un 45% dijo que suele distraerse un poco; el 50% dijo que nunca se distrae cuando está realizando sus actividades y con un porcentaje muy bajo del 5% respondió que si se distrae mucho.

7.- ¿Considera usted que existe compañerismo a la hora de realizar labores que no son directamente de su responsabilidad, que le ayuden a cumplir con su trabajo?

**TABLA No. 7**

ALTERNATIVA	f	%
SI	13	65
NO	2	10
A VECES	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÀFICO No. 7**



Fuente: Autora

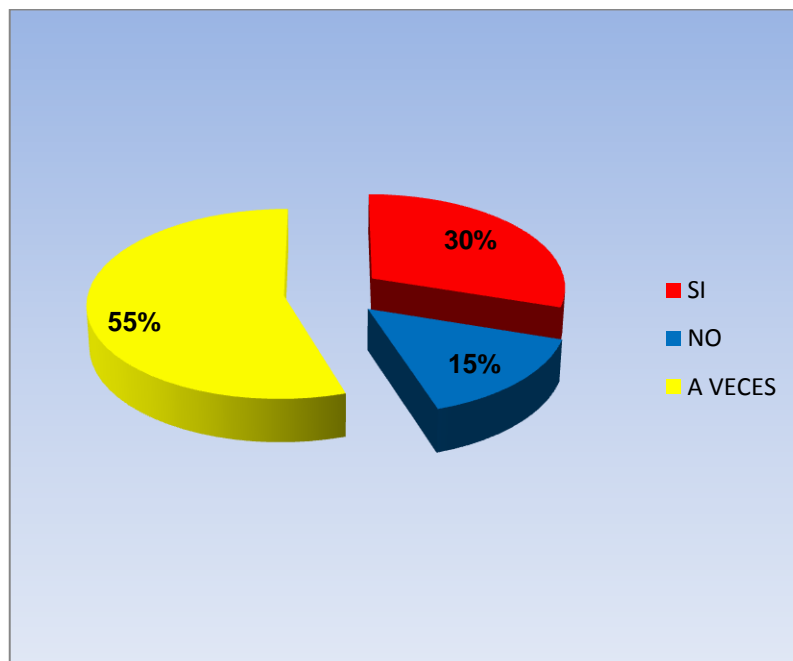
**Análisis:** El 65% de las encuestadas dijeron que si existe compañerismo a la hora de realizar labores que no son su responsabilidad, consideran que siempre se debe estar presta a colaborar ya que el trabajo en equipo incremente sus conocimientos y la institución es la que más se beneficia; el 25% contestaron que a veces debido a que estarían beneficiando a cierta compañera mientras el trabajo de ella se retrasa; solo el 10% consideró que no existe compañerismo.

8.- ¿Están dispuestas sus compañeras secretarias a recibir sugerencias o intercambio de opiniones?

**TABLA No. 8**

ALTERNATIVA	f	%
SI	6	30
NO	3	15
A VECES	11	55
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 8**



Fuente: Autora

**Análisis:** Observamos un valor alto con el 55% de las encuestadas que respondió que a veces están dispuestas a recibir sugerencias o intercambio de opiniones, esto quiere decir que a la mayoría no le gusta que le realicen sugerencias.

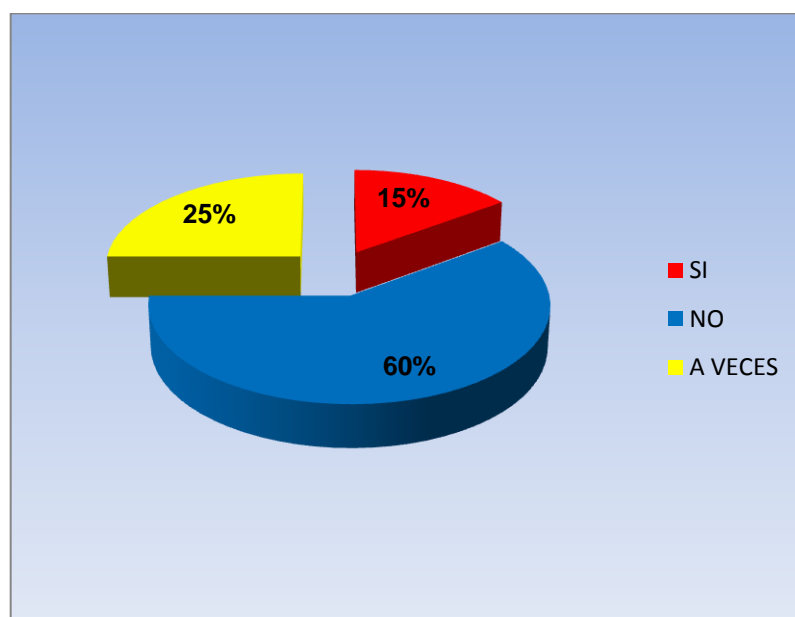


9.- ¿Considera que su jefe le encomienda actividades imposibles de cumplir a usted?

**TABLA No. 9**

ALTERNATIVA	f	%
SI	3	15
NO	12	60
A VECES	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 9**



Fuente: Autora

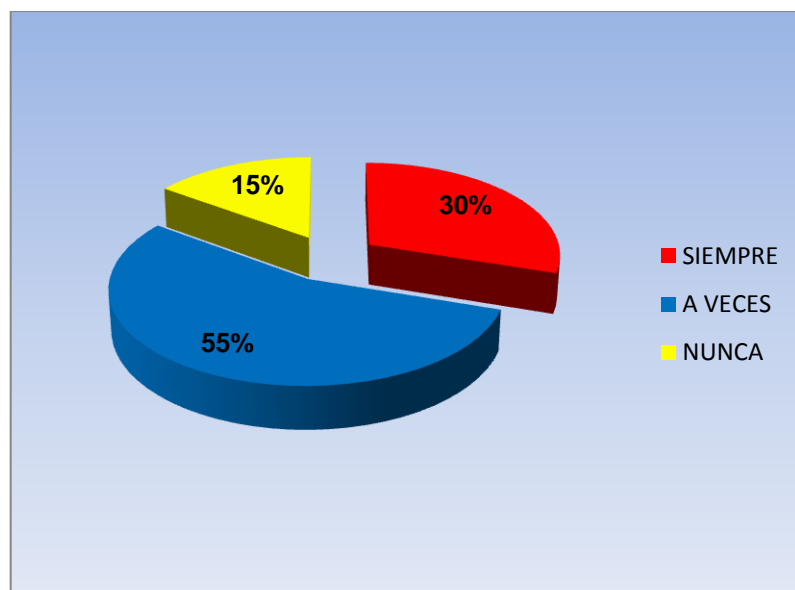
**Análisis:** Al responder la pregunta si su jefe le encomienda actividades imposibles de cumplir el 60% respondió que no, éste es un porcentaje muy bueno ya que refleja un buen nivel de profesionalismo entre las secretarias, teniendo en cuenta que los otros porcentajes son muy bajos.

10.- ¿Existe felicitación por parte de su jefe o compañeros de trabajo, cuando usted obtiene algún logro personal o profesional?

**TABLA No. 10**

ALTERNATIVA	f	%
SIEMPRE	6	30
A VECES	11	55
NUNCA	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 10**



Fuente: Autora

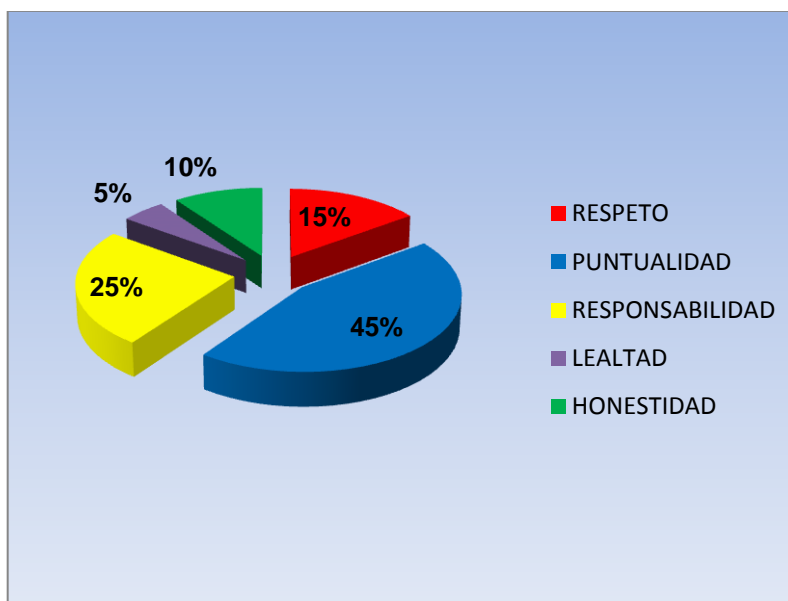
**Análisis:** Al preguntar si existe felicitación por parte de compañeros o jefes cuando obtienen algún logro profesional, podemos observar que un 55% de las encuestadas respondió que a veces, este valor refleja que la mayoría de ocasiones no existe esta atención con sus compañeras; solo un 30% respondió que siempre, el 15% decidió que nunca.

11.- Señale ¿Cuál de estos valores cree usted que se evidencia más en su institución?

**TABLA No. 11**

ALTERNATIVA	f	%
RESPETO	3	15
PUNTUALIDAD	9	45
RESPONSABILIDAD	5	25
LEALTAD	1	5
HONESTIDAD	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 11**



Fuente: Autora

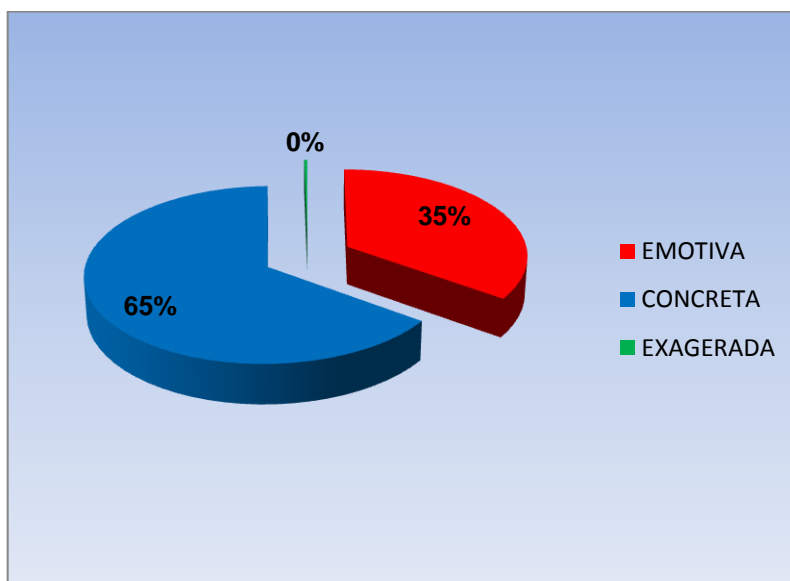
**Análisis:** al preguntar cuál de los siguientes valores se evidencia más en su institución, el 45% se inclinó por la Puntualidad debido a que existe mucho control y también hay descuentos en su remuneración, un 25% contestó que es la Responsabilidad, mientras que los demás valores son muy bajos.

12.- Al comunicarse usted es:

**TABLA No. 12**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
EMOTIVA	7	35
CONCRETA	13	65
EXAGERADA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 12**



Fuente: Autora

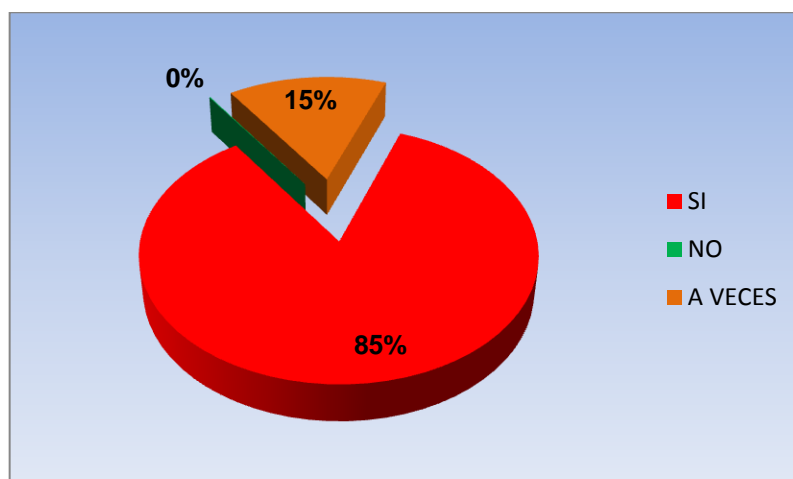
**Análisis:** el 65% de las encuestadas respondieron que al comunicarse son concretas, porque la comunicación debe ser exacta y sin rodeos; y el 35% contestó que es emotiva porque su personalidad es así.

13.- ¿Considera usted que la organización es algo útil e indispensable para desarrollar mejor las actividades en su lugar de trabajo?

**TABLA No. 13**

ALTERNATIVA	f	%
SI	17	85
NO	0	0
A VECES	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 13**



Fuente: Autora

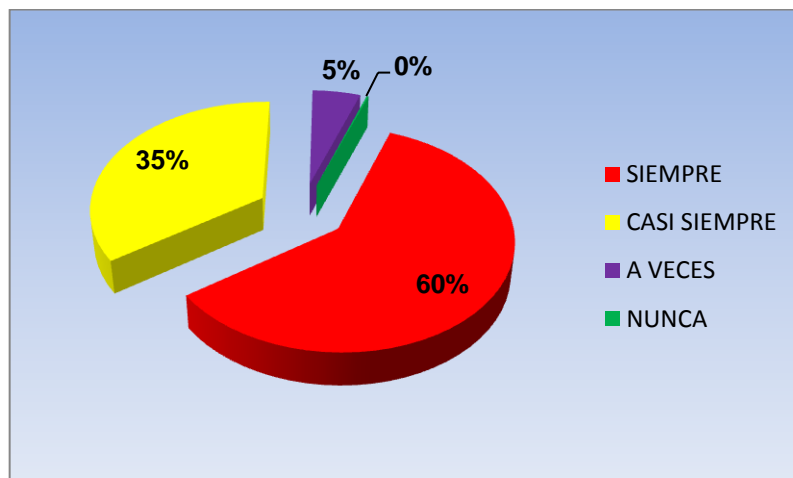
**Análisis:** Observamos que el 85% de las encuestadas respondió que la organización es útil e indispensable para desarrollarse mejor en su trabajo porque facilita la información y tiempo, mejora su rendimiento profesional; mientras que un 15% consideró que a veces si es necesaria pero no siempre.

14.- ¿Considera que el trabajo que usted realiza es eficiente?

**TABLA No. 14**

ALTERNATIVA	f	%
SIEMPRE	12	60
CASI SIEMPRE	7	35
A VECES	1	5
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 14**



Fuente: Autora

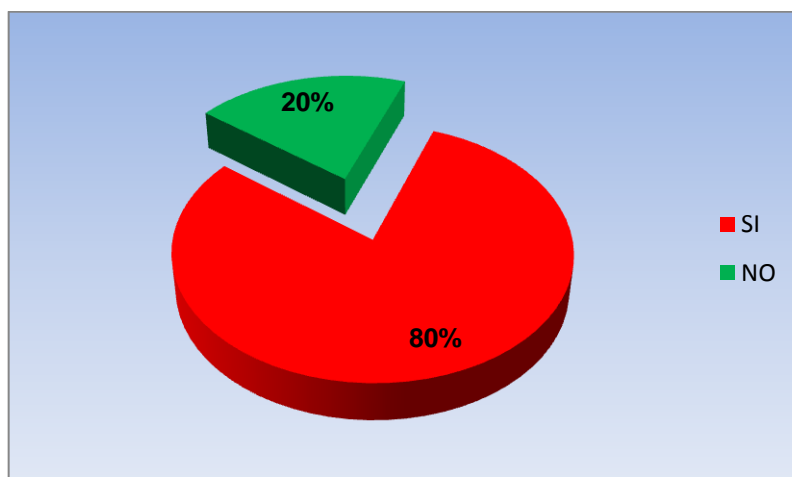
**Análisis:** Al preguntar si el trabajo que realizan es eficiente, el 60% consideró que siempre, porque todo lo realizan con profesionalismo, además porque les genera un crecimiento personal y la satisfacción de haber cumplido con éxito todo lo realizado; mientras que un 35% respondió que casi siempre debido a que en muchas ocasiones hay días difíciles que no les permite sentir esa satisfacción de haber culminado sus labores con eficiencia.

15.- ¿el nivel de profesionalismo que usted posee es acorde al cargo que actualmente desempeña?

**TABLA No. 15**

ALTERNATIVA	f	%
SI	16	80
NO	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO No. 15**



Fuente: Autora

**Análisis:** Cuando se preguntó si el nivel de profesionalismo es acorde al cargo que desempeñan, el 80% contestó que si ya que poseen los títulos académicos y porque se capacitan constantemente; y el 20% desempeñan esta función teniendo otros estudios.



## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Una vez recopilados y analizados los resultados de la información obtenida de la opinión del personal de secretariado del Gobierno Municipal de Antonio Ante se establecieron las siguientes conclusiones:

- ❖ La mayoría de secretarias acepta que los problemas personales influyen en el desempeño profesional.
- ❖ Algunas secretarias tienen conflictos laborales con jefes o compañeros esto hace que las tareas y actividades no sean realizadas con satisfacción.
- ❖ Existen secretarias que se distraen con facilidad apartándolas de las labores que realizan ocasionando pérdida de tiempo y no cumpliendo con sus tareas encomendadas.
- ❖ Para muchas secretarias no es bueno ayudar a las demás, porque mientras algunas se benefician, el trabajo de las demás se retrasa provocando conflictos con jefes y usuarios.
- ❖ Las secretarias no están abiertas a recibir sugerencias de los demás, consideran que todo lo realizan bien y sin errores.
- ❖ Las secretarias no sienten que el trabajo realizado es eficiente por diferencias con jefes y problemas con clientes.



- ❖ Algunas secretarias desempeñan esta función a pesar de tener otros estudios y haberse preparado para otro cargo.

## **5.2.Recomendaciones**

- ❖ El Jefatura de Talento Humano debería dedicar, investigar y dar ayuda a las secretarias cuando estas se encuentren en situaciones difíciles, para que su desempeño profesional no se vea afectado.
- ❖ El departamento de Talento Humano debe evaluar constantemente el desempeño de las secretarias e incentivar a que ellas se autoevalúen frecuentemente, para así corregir sus errores y distracciones evitando que la institución tome medidas drásticas.
- ❖ Es necesario que el departamento de Talento Humano realice un proceso de evaluación interna, para saber las falencias de cada trabajador y pueda hacer los correctivos y cambios necesarios.
- ❖ Las autoridades del Gobierno Municipal de Antonio Ante deberían implementar programas de socialización y convivencia para mejorar la calidad de las relaciones humanas entre el personal, con el fin de ayudar a superar los conflictos existentes.
- ❖ Los directivos de la institución deben propiciar y promover el trabajo en equipo, donde no existan barreras, divisiones y objetivos divergentes entre departamentos, comprometiendo a este gran grupo humano a poner en práctica y desarrollar sus habilidades y destrezas para el cumplimiento de sus metas.

- ❖ Es necesaria una comunicación franca entre trabajadores y autoridades, para que exista confianza y apertura de recibir e intercambiar opiniones, esto debería promover el Alcalde.
  
- ❖ El Alcalde Debería realizar un programa de reuniones periódicas entre autoridades y trabajadores a fin de determinar acciones que involucren a todos con un solo fin que es el de servir con calidad y profesionalismo a clientes internos y externos, mejorando así el clima organizacional.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. Título de la propuesta**

#### **MEJORANDO LA ACTITUD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE**

#### **6.2. Justificación e importancia**

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

Esta propuesta servirá de apoyo a las Secretarías Ejecutivas, orientándolas a mejorar su comportamiento con su entorno laboral, puesto que, la actitud correcta frente a las múltiples situaciones que se presentan día a día, promoverá un excelente clima laboral y por supuesto cualquier

cambio de comportamiento empezará con la valoración de sí mismas y el conocimiento de sus fortalezas para implementarlas correctamente.

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

### **6.3. Fundamentación**

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

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

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

Esta guía debe ser utilizada intencional y flexiblemente por la secretaria y ella las debe emplear en su lugar de trabajo, el momento de

relacionarse tanto con los clientes internos, como los externos, para favorecer el desenvolvimiento de sus actividades diarias y ámbito profesional.

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

#### **6.4. Objetivos**

##### **6.4.1. General**

Mejorar el comportamiento interpersonal de las secretarías Ejecutivas del Gobierno Municipal de Antonio Ante para tener una actitud adecuada en su lugar de trabajo.

##### **6.4.2. Específicos**

- ❖ Detallar las actitudes interpersonales que requieren las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Municipal de Antonio Ante.
- ❖ Mejorar el comportamiento actitudinal que mantienen las Secretarías Ejecutivas con los compañeros de trabajo, de esta entidad pública.
- ❖ Socializar y aplicar la guía de procedimientos “Mejorando el comportamiento de las Secretarías Ejecutivas”

#### **6.5. Ubicación sectorial y física**

El Gobierno Municipal de Antonio Ante está ubicado en la Provincia de Imbabura, cantón Antonio Ante, en la calle Amazonas y Av. Julio

Miguel Aguinaga, Atuntaqui-Ecuador; tiene una trayectoria de 74 años de vida institucional, prestando servicios públicos de interés cantonal, realizando obras públicas, especialmente para el desarrollo integral de la comunidad Anteña.

El papel del Gobierno Municipal de Antonio Ante es promover el desarrollo del cantón brindando servicios y obras de calidad como el Ambiente, Desarrollo Social, Turismo y Cultura y ser un Eje Económico y Productivo, enmarcados en la participación equidad y transparencia de los fondos que da el estado, tanto como los que son recaudados por esta institución; ejerciendo las atribuciones que señala la constitución y las leyes.

#### **6.6. Desarrollo de la Propuesta**

El rol de la secretaria es cada vez más activo y poderoso en una institución, por múltiples razones, además porque las personas pueden llegar a un jefe sólo a través de ellas. Ahora no sólo tienen que hacer las tareas comunes que antes realizaban, sino que sus funciones han crecido y han traspasado el ámbito meramente administrativo, hasta el punto de dominar competencias del mundo social, de las relaciones humanas e incluso del ámbito político entre otras. En la presente guía, ponemos a consideración, un conjunto de actividades que ayudarán a desarrollar un comportamiento adecuado; mediante definiciones, fotos acorde a la actitud, frases de reflexión, objetivos y procedimientos a seguir para obtener estas actitudes y así mejorar las relaciones interpersonales y profesionales entre los funcionarios del gobierno Municipal de Antonio Ante.

MEJORANDO LA ACTITUD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE  
ANTONIO ANTE

## ACTITUD



**DEFINICIÓN.-** “La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas”.

([www.diccionariosdigitales.net.](http://www.diccionariosdigitales.net.))

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

([www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag](http://www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag))

“A CADA ACCIÓN LE CORRESPONDE UNA DECISIÓN, ASI COMO CADA DECISIÓN LE CORRESPONDE UNA ACTITUD RACIONAL O IRRACIONAL DE TÍ DEPENDE”.  
FELIX CAMPOVERDE VELEZ

## TIPOS DE ACTITUDES

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

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

([www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag2](http://www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag2))



## INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES

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

([www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag5](http://www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag5))

## ACTITUDES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA



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

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

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

## AUTOESTIMA

1

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



*“Actitud es una pequeña cosa que hace una gran diferencia” (Winston Churchill)*

### OBJETIVO

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

### PROCEDIMIENTOS

❖ Para aprender cómo mejorar el autoestima, se debe empezar por ser selectivo con los pensamientos que permite la mente, una mente que se controle desde la conexión con la esencia; a continuación se presentan algunos pasos muy importantes a seguir:

- 🌸 Aceptarse es fundamental para encontrarse con el YO del principio;
- 🌸 Valorar lo que se hace, celebrar, compartir y disfrutar lo que es cada ser humano; en la mente hacer prevalecer la frase “nadie me quiere como yo me quiero”.
- 🌸 Liberarse, relacionar la libertad con la felicidad.
- 🌸 Poner mi atención sólo en pensamientos constructivos.

- ✿ Tener conciencia de la emoción que generan unos y otros.
- ✿ Reconocer que los pensamientos que se sienten bien son los que me construyen y los que se sienten mal me destruyen.
- ✿ Elegir la dirección de mis pensamientos.
- ✿ Silenciar mi mente para permitirme sentir mi esencia.
- ✿ Fortalecerme con la fuerza interior que brota.
- ✿ Empezar a disfrutar de ese camino, apreciando cada pequeño paso que logre dar. ([www.autoestima-y-exito-personal.com](http://www.autoestima-y-exito-personal.com))

## CONCLUSIÓN

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

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

[www.estrellainquique.cl/protuntus4nots/site](http://www.estrellainquique.cl/protuntus4nots/site)



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

### OBJETIVO

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

### PROCEDIMIENTOS

❖ Aunque en nuestra sociedad nos han educado para actuar con modestia, no haciendo alarde de nuestros éxitos, lo cierto es que “quererse a sí mismo” es la pieza clave para el desarrollo personal; frases como “estoy Bien”, “soy inteligente”, “puedo hacerlo”, deberían estar con más frecuencia en nuestra mente y para ello es necesario que practiques los siguientes pasos:



Piensa que será un buen día y confía en tu capacidad para afrontarlo de forma positiva.

- ✿ Siéntete importante, por lo que eres y lo que haces,
- ✿ Quiérete incondicionalmente, con tus virtudes y tus defectos. Piensa que nadie es perfecto.
- ✿ Saca lo mejor de ti cada día.
- ✿ En el transcurso de tu jornada adopta una actitud resolutiva. Piensa que eres una persona de acción.
- ✿ Ponte metas que puedas lograr.
- ✿ Enfrentate a los problemas, piensa que eres capaz de solucionarlos.
- ✿ No temas asumir responsabilidades o tomar ciertas decisiones. Si algo sale mal, aprende de los errores y vuelve a intentarlo.
- ✿ No pierdas el sentido del humor y acostúmbrate a dar la importancia justa a los acontecimientos.
- ✿ Acostúmbrate a estar solo con tus pensamientos y sentimientos. Aprende a disfrutar de tu propia compañía.
- ✿ Préstate más atención, dedicando tiempo a actividades que te satisfacen.

- 🌸 Apreciar y dar gracias por aquello que poseemos, por nuestras experiencias y habilidades.
- 🌸 Tener grandes expectativas de nuestro día, nuestras actividades y de las demás personas.
- 🌸 Mantenerse firme ante los demás cuando siente que el enfoque que ha elegido para emprender una tarea es acertado.
- 🌸 Evita declaraciones negativas sobre ti misma.

[www.parasaber.com/economia/mundo-laboral/articuloautoconfianza-mejorar/5821](http://www.parasaber.com/economia/mundo-laboral/articuloautoconfianza-mejorar/5821)

## CONCLUSIÓN

Una secretaria segura de sí misma es capaz de tomar desafíos y asumir riesgos, defendiendo lo que cree o lo que siente; así sus posibilidades de vivir nuevas experiencias se ven acrecentadas, permitiéndole un mayor crecimiento personal y profesional. La autoconfianza es una valiosa actitud ya que de ella dependen muchísimas cosas para poder alcanzar el éxito deseado por todos.

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



*El desarrollo personal no depende de la suerte; depende de nuestra actitud ante la vida y está en nuestras manos. (Félix Campoverde)*

## OBJETIVO

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

## PROCEDIMIENTOS

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



- ❁ Contar con un plan estratégico de vida y actuar en forma creativa e innovadora.
- ❁ Actuar con responsabilidad y con actitud positiva.
- ❁ Realizar un diagnóstico de la disposición al cambio personal y profesional.
- ❁ Revisar las expectativas de éxito y su relación con los objetivos propuestos y los recursos con los que se cuenta.
- ❁ Reflexionar sobre las habilidades, los conocimientos y las actitudes que nos permiten funcionar cotidianamente.
- ❁ Analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- ❁ Interactuar con el medio en el que se desenvuelve, para adaptarse en forma gradual para consolidar y mejorar su posición actual.
- ❁ Enfócate en tus prioridades; identifica tus principales áreas de oportunidad y desarrolla tus objetivos.
- ❁ Implementa algo cada día.
- ❁ Reflexiona lo que pasa a tu alrededor. Extraer el máximo de aprendizaje de cada experiencia.
- ❁ Buscar apoyo y retroalimentación. Aprender de las ideas y perspectivas de otros siempre y cuando sean positivas.

- ✿ Detectar un modelo de comunicación con los demás y las limitaciones para asociarlos y vincularlos con la diversidad.
- ✿ Desarrollar una visión clara de nuestras metas.
- ✿ No permitir que lo que está fuera de nuestro alcance, influya en nuestras decisiones.
- ✿ Aplicar lo aprendido y dar los pasos necesarios para mejorar; adaptarlo y planificar tu propio programa de aprendizaje continuo.

[www.autodesarrollo.com/actitudpositiva](http://www.autodesarrollo.com/actitudpositiva) [www.redlosfunes.com](http://www.redlosfunes.com)

## CONCLUSIÓN

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

**CONCEPTO.-** Es un impulso interno que nos permite lograr nuestras metas, es esencial para ver hacia el futuro y encontrar un sentido a nuestra vida diaria; mientras actuamos con motivación, nos movemos y sentimos una demanda interna de crear oportunidades y mejoras personales.

[www.maestrosdelweb.com/editorial/automotivación](http://www.maestrosdelweb.com/editorial/automotivación)



### **OBJETIVO**

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

### **PROCEDIMIENTOS**

❖ El automotivación tiene como base las siguientes claves fundamentales relacionadas con el crecimiento personal:



Descubrirte, conocerte, experimentarte, mirarte y verte.



Conectarte con el verdadero “Yo”, con el fondo auténtico.

- ✿ Disolver nuestros conflictos, superar o afrontar miedos; aceptarte.
- ✿ Contactar con tus emociones y hacerlas participe en la vida cotidiana.
- ✿ Ser consciente, darse cuenta. Conocer y comprender tus experiencias.
- ✿ Aprender a mirar bien.
- ✿ Afrontar tu vida y tu ser, haciéndote responsable desde la propia libertad. Atreverse a cambiar y tomar decisiones.
- ✿ Corregir actitudes o hábitos que no favorecen el bienestar, aprender nuevos recursos, expresar desde el cuerpo.  
[www.maestrosdelweb.com/editorial](http://www.maestrosdelweb.com/editorial)
- ✿ Decir lo que queremos con claridad.
- ✿ Escribir nuestra decisión en un papel.
- ✿ Ponerse fechas de cumplimiento. A veces no lo hacemos por miedo a no cumplirlas.
- ✿ Estudiar con detenimiento qué ha impedido que hasta hoy no haya conseguido lo que quiere, y poner los medios para eliminar esos obstáculos entre sus objetivos y usted.
- ✿ Hacer un plan de acción por escrito, muy detallado, priorizando y con etapas claras y establecidas en una secuencia lógica.

🌸 Actuar, una vez que se ha iniciado la acción, luego cuesta menos... y no cegar en el empeño ni perder dirección.

🌸 Visualizar mentalmente los objetivos que queremos lograr. Esto hace que el subconsciente atraiga los recursos para conseguirlos, como son el pensamiento, los actos y las conductas necesarias. La visualización puede ser extremadamente eficaz si se practica con la debida frecuencia, intensidad, claridad y duración.  
[www.noticias.com/automotivacion-noticias-com.92497](http://www.noticias.com/automotivacion-noticias-com.92497)

## CONCLUSIÓN

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

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

[www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244](http://www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244)



*La debilidad de actitud se vuelve debilidad de carácter. (Albert Einstein)*

### OBJETIVO

Dominar las emociones y poseer resistencia a condiciones de conflicto o estrés.

### PROCEDIMIENTOS

- ❖ Lograr el autocontrol ante situaciones difíciles, no es tarea fácil; sin embargo, aquí mostramos algunos pasos a seguir:
  - 🌸 Mantener el buen trato hacia los demás aun en los momentos de mayores exigencias.
  - 🌸 Percibir posibles reacciones adversas en las relaciones interpersonales, realizando acciones necesarias para evitarlas y así mantener la armonía en el grupo.

- ✿ Estar atenta a cambios en el ritmo de trabajo que pueda generar alta exigencia y posibles riesgos, actuando con tolerancia y promoviendo la misma actitud en su gente.
- ✿ Aprender de las experiencias negativas, a fin de estar prevenida ante potenciales eventos similares.
- ✿ Mantenerse serena y firme en situaciones complejas o adversas, focalizándose en el logro de objetivos.
- ✿ Trabajar con tenacidad y perseverancia, con optimismo y espíritu positivo, aún en las situaciones más difíciles.
- ✿ Proponer a su entorno el cuidado del trato interpersonal, especialmente en periodos de desarrollo de tareas delicadas, para la conservación del clima laboral y la productividad.
- ✿ Saber controlarse ante conductas negativas de otras personas, al evaluarlas no como algo personal sino como producto de una situación agobiante o de alta exigencia.
- ✿ Retirarse de las discusiones en forma oportuna, cuando perciba en sus interlocutores reacciones negativas.

[www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244](http://www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244)

## CONCLUSIÓN

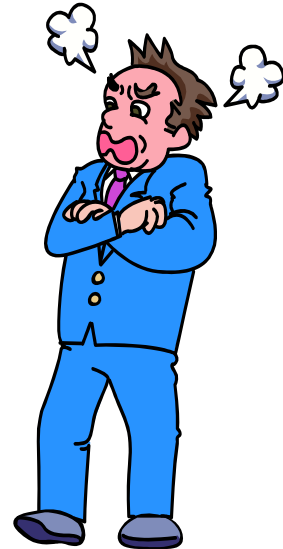
Quién logra el autocontrol lidera proyectos de excelencia, por ser considerada una persona equilibrada en su comportamiento y acciones, incluso frente al aumento en el flujo y exigencia de trabajo, siendo referente en esta conducta y obteniendo colaboración y alto interés de su gente.

## GESTIÓN DE CONFLICTOS

6

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

[www.dicc.hegoa.edu.es/listar/118](http://www.dicc.hegoa.edu.es/listar/118)



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

### OBJETIVO

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

### PROCEDIMIENTOS

- ❖ Una de las áreas donde una secretaria debe demostrar su capacidad es en la resolución de conflictos laborales. A continuación se recogen los puntos más esenciales para enfrentarse a conflictos laborales y porque no decirlo también personales:
- 🌸 Escuchar a las partes en conflicto; ser capaz de oír con imparcialidad las dos versiones de una misma historia, sin dejarse



llevar por sus propios prejuicios, ni prestar credibilidad a una de las partes únicamente basándose en su afinidad personal.

🌸 Realizar su propia investigación; una vez que ha escuchado a las partes interesadas, debe realizar por su cuenta una pequeña investigación para descubrir cuáles son las opiniones que sostienen, y sobre que pilares lo hacen. Al investigar, al preguntar a los demás e implicar a un grupo de personas, estaría reforzando su papel de mediadora.

🌸 Detectar donde está la raíz del problema, para afrontar directamente, de forma que se prevenir futuros problemas.

🌸 Tener tacto y diplomacia una vez que ha llegado a la conclusión de que la culpa se atribuye a una de las partes, evitando humillaciones en público y optando mejor por una conversación privada en un tono serio pero sereno.

🌸 Aprender a mantener la distancia, y solo involucrarse cuando el conflicto realmente lo requiere; porque solo así podremos entender mejor lo que ocurre. [www.muypymes.com/gestión/management/3775](http://www.muypymes.com/gestión/management/3775)

🌸 Fijar una meta común que no se pueda alcanzar sin la cooperación de las partes en conflicto.

🌸 Cuando un conflicto se origina por la falta de recurso (dinero, oportunidades de ascender, espacio de oficina); ampliarnos puede ser una solución para todos.

🌸 Apartarse de los conflictos o suprimirlos.

- ✿ Restar importancia a las diferencias causantes del conflicto, al tiempo que se resalta los intereses comunes de las partes involucradas.
  
- ✿ Llegar a un arreglo pidiendo a cada parte del conflicto que ceda algo de valor.
  
- ✿ Aplicar las técnicas del cambio de conducta, como capacitación en relaciones humanas que alteran las actitudes y los comportamientos que causan los conflictos. [www.coscatl.com/resolucion-conflictos.html](http://www.coscatl.com/resolucion-conflictos.html)

## CONCLUSIÓN

Trabajar en la mayoría de los casos tiene un lado social, pues se comparten espacios y tareas con compañeros de trabajo, clientes, proveedores y otras personas relacionadas con la actividad profesional o empresarial donde nos desempeñamos. Por tal motivo, tanto en la oficina como en nuestra vida, se producen enfrentamientos que es necesario resolver para recobrar la paz. Las instituciones no quieren personas conflictivas en su lugar de trabajo, porque les hacen perder tiempo, recursos y prestigio.

**CONCEPTO.-** “Se refiere a proceder bien o mal, con una persona de obra o de palabra” [www.significadode.org/tratar.htm](http://www.significadode.org/tratar.htm) En el caso de las secretarias ejecutivas, corresponde al comportamiento que tienen el momento de tratar con sus clientes internos y externos.



“

*Hay que tratar a las personas siempre por su nombre”* (Giovanni Izquierdo)

### **OBJETIVO**

Demostrar sensibilidad y respeto por las necesidades o exigencias que de los compañeros de trabajo y clientes.

### **PROCEDIMIENTOS**

❖ Las tácticas que habitualmente se debe tener al momento de tratar con clientes o compañeros son las siguientes.



Saludar amablemente con una gran sonrisa.



Tomar la iniciativa y preocuparse por escuchar y atender las demandas de sus clientes.

- ❁ Anticiparse al tiempo estipulado de entrega ya sea de un documento o producto y servicio solicitado, manteniendo siempre la calidad deseada.
- ❁ Mantener un lenguaje apropiado con clientes y compañeros.
- ❁ Preocuparse por posibles quejas o reclamos para tomar las acciones y decisiones adecuadas.
- ❁ Respetar la opinión de los demás.
- ❁ Investigar necesidades y plantear diferentes escenarios que le permitan visualizar nuevas alternativas para ofrecer a sus clientes, contribuyendo al mejoramiento de institución.
- ❁ Dar importancia a las cosas de los demás, por más simples que sean.
- ❁ Nunca resaltar más los errores que los aciertos.
- ❁ Reaccionar dando respuestas satisfactorias a quienes solicitan algo de usted.
- ❁ Establecer vínculos cordiales con sus clientes o compañeros, preguntándoles cómo se encuentran, qué necesitan y en que los pueden ayudar, haciéndoles sentir verdaderamente importantes.
- ❁ Ser abierta y siempre cooperativa con sus clientes, con quienes deben lograr una fluida comunicación, ya que ellos son la razón de ser de toda institución.

- ✿ Ayudar y solidarizarse con los compañeros o demás personas.
- ✿ Demostrar predisposición a solucionar pequeños problemas que algún cliente pueda plantearle, cuando se salen de los estándares habituales.
- ✿ Dar un trato cordial a los compañeros de trabajo, y hacerles saber que pueden hablar y contar contigo sus problemas.
- ✿ Piensa bien de la gente y trátala siempre como si usted estuviera en su favor, nunca le ponga una actitud de rechazo, desconfianza.

## **CONCLUSIÓN**

No podemos exigir un trato correcto y adecuado, sí nosotros no se los damos a los demás; debemos recordar que todos merecemos respeto y consideración independientemente del cargo, rango o condición social.

## **DECÁLOGO DE LA SECRETARIA**

1. **TRABAJE TODO LO QUE PUEDA.** Haga el trabajo más difícil a la primera hora de la mañana.
2. **ESTUDIE TODO LO QUE PUEDA.** Cuánto más sepa tanto más fácil y eficaz será su labor.
3. **TENGA INICIATIVA.** Las raíces agarradas a la vieja tierra pueden convertirse en tumbas.
4. **TENGA AMOR AL TRABAJO.** Hay una sensación admirable de satisfacción al realizar un trabajo bien hecho.
5. **SEA EXACTA.** La exactitud es mejor que la rapidez.
6. **TENGA VALOR.** Un corazón valiente superará todas las dificultades.
7. **SEA AMISTOSA.** Solo las personas amistosas llegan a convertirse en jefes exitosos.
8. **CULTIVE SU PERSONALIDAD.** La personalidad es a la secretaria lo que el perfume a las flores.
9. **SONRÍA SIEMPRE.** La sonrisa es el rayo de sol que consigue abrir las puertas.
10. **RINDAN AL MÁXIMO.** Porque si le ofrece usted al mundo lo mejor de sí mismo, muy pronto el mundo le dará a usted lo mejor que pueda brindarle.

***“CUANDO UNO CAMBIA INTERIORMENTE Y ESTE CAMBIO ES RADICAL, LO EXTERIOR, LAS CIRCUNSTANCIAS LA VIDA CAMBIA TAMBIÉN”.***

## **6.7 Impactos**

Con la implementación de esta propuesta se trató de colaborar para que el personal especialmente el secretariado que laboran en el Gobierno Municipal de Antonio Ante pueda contar con una guía de información que ayude a mejorar la calidad del desempeño profesional en el clima organizacional de esta institución permitiendo mejorar la productividad en el desempeño de actividades. Siendo de esta manera un referente para el resto de compañeros de trabajo.

## **6.8 Difusión**

Este ejemplar de la propuesta fue entregado en primera instancia a las autoridades del Municipio; para luego con la aceptación difundirlo ya sea a través de foros, charlas o con proyecciones, se lo hizo de acuerdo al tiempo, espacio que se presentó y se facilitó por parte de la institución.

## 6.9. Bibliografía

1. ALARCÓN Julio César, (2008), Talleres de Metodología de la Investigación
2. ARREAZA Alberto, (2001), Relaciones Públicas dentro de las Organizaciones, segunda edición
3. BERCOVICI, Genevieve. (2000), Manual de la Secretaria Eficaz, Gestión 2000, Madrid.
4. BUSTAMANTE, Domínguez A., BELMONT Chacón, (2001), Las 7 herramientas básicas y las 7 nuevas herramientas de control de calidad, Spanta, México.
5. CINDA, Santiago, (1992), Administración Universitaria en América Latina.
6. CHIAVENATO Idalberto, (2000), Administración de Recursos Humanos, quinta edición.
7. DAVIS Keith, (2000), Comportamiento Humano en el Trabajo, segunda edición, Bogotá
8. ENCARTA® 2008. © 1993-2007 Microsoft Corporation
9. GONCALVES A, (2000), Clima Organizacional, quinta edición.
10. ISAACSON, R. (2003), Gestión de Calidad Total en administración, Primera Edición.
11. KOOTTER, John P. (2002) Factor Liderazgo.
12. MÁRQUEZ P, (2001), Satisfacción Laboral, tercera edición.



13. MARTÍNEZ, L, (2001), Medición del Clima Organizacional, primera edición, España.
14. MASSÖ, (1997), Autoestima, Edición Tercera.
15. MENGUZZATO D, (2001), Dirección Estratégica, España.
16. PALMERO Frances, G. Enrique, MARTÍNEZ Francisco; (2002), Psicología de la Motivación y la emoción, primera edición.
17. PURISACA Néstor, (2003), Desarrollo de la Personalidad, Lima Editorial Palomino.
18. PRIETO Alexandro, (2004), Actitud Positiva Para Triunfar, Lima-Perú
19. OCEANO, (2009), Tomo III, Diccionario Enciclopedia.
20. Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales Nuria Quintero, Nelly Africano, Elsis Faría. Año 3 / Nº 9 / Abril 2008 Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal. Páginas 33-51
21. SEVILLA, Q, (1998), 1001 Sugerencias Para La Secretaria Eficaz, Editorial Ecuador, Quito.
22. TERRY r. George, (2005), Principios de la Administración
23. ZUÑIGA-MORA, (2002), Gestión Secretarial, Ediciones McGraw Hill, Bogotá.

### **Lincografía**

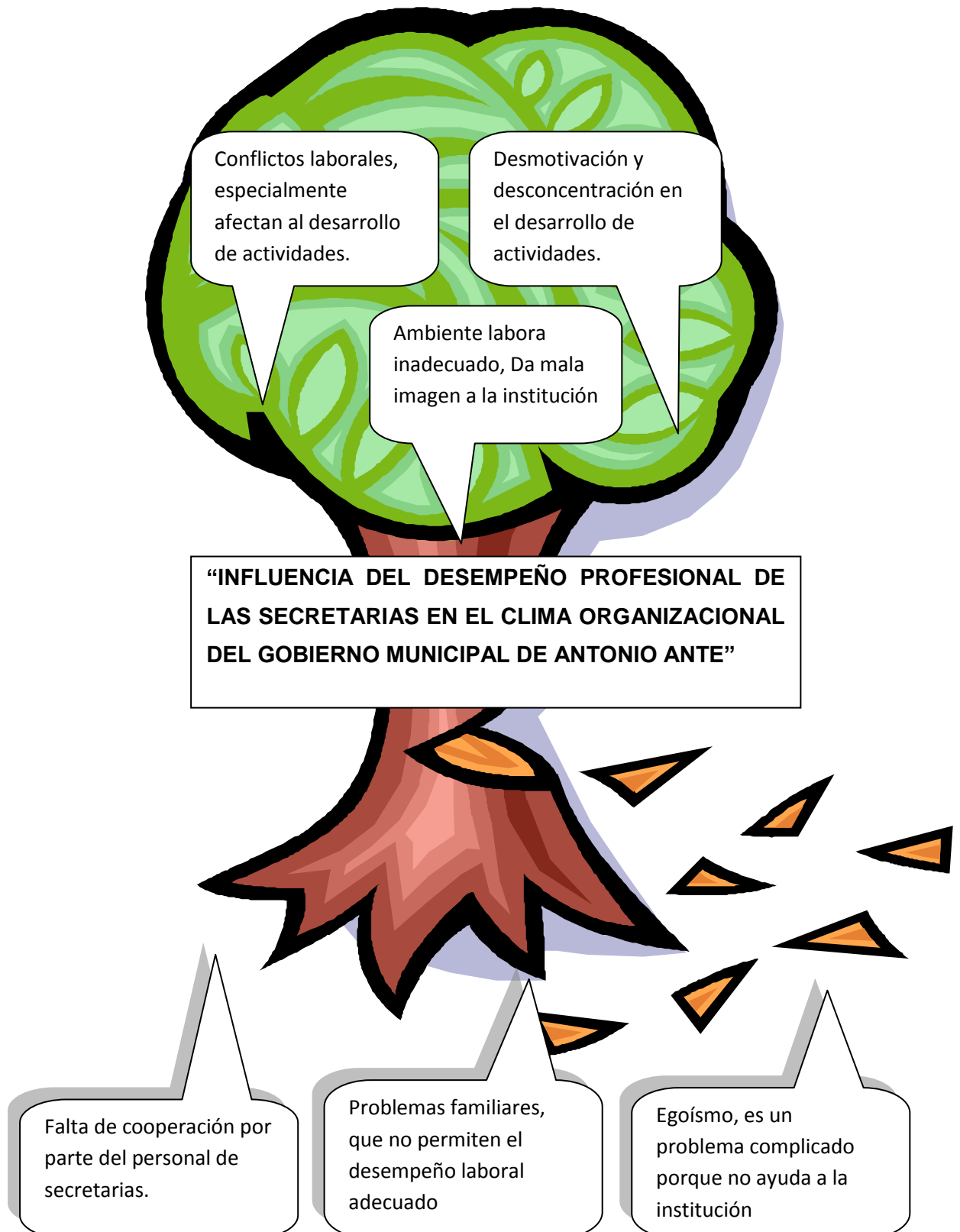
1. [www.autoestima-y-exito-personal.com](http://www.autoestima-y-exito-personal.com)

2. [www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244](http://www.books.google.com.ec/diccionariodecomportamientos/pag244)
3. [www.coscatl.com/resolucion-conflictos.html](http://www.coscatl.com/resolucion-conflictos.html)
4. [www.climaorganizacional.com](http://www.climaorganizacional.com)
5. [www.definicion.de/autodesarrollo](http://www.definicion.de/autodesarrollo)
6. [www.desempeñolaboral.com](http://www.desempeñolaboral.com)
7. [www.diccionariosdigitales.net](http://www.diccionariosdigitales.net)
8. [www.es.wikipedia.org/wiki/Clima organizacional](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional)
9. [www.estrellainquique.cll/protuntus4nots/site](http://www.estrellainquique.cll/protuntus4nots/site)
10. [www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm)
11. [www.lasecretariamoderna.com](http://www.lasecretariamoderna.com)
12. [www.muypymes.com/gestión/management/3775](http://www.muypymes.com/gestión/management/3775)
13. [www.noticias.com/automotivacion-noticias-com.92497](http://www.noticias.com/automotivacion-noticias-com.92497)
14. [www.parasaber.com/economia/mundolaboral/articuloautoconfianza](http://www.parasaber.com/economia/mundolaboral/articuloautoconfianza)
15. [www.revistanegotium.org](http://www.revistanegotium.org)
16. [www.relacioneshumanas.com](http://www.relacioneshumanas.com)
17. [www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag5](http://www.rincondelvago.com/actitudlaboral/pag5)

# AÑEXOS

Anexo1:

ÁRBOL DE PROBLEMAS



**Anexo 2:**

**MATRIZ DE COHERENCIA**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<p>¿Cuáles son los factores del desempeño profesional que influyen en el clima organizacional del personal de secretaría del Gobierno Municipal de Antonio Ante?</p>	<p>Mejorar el desempeño profesional de las secretarias y el clima organizacional del Gobierno Municipal de Antonio Ante.</p>
<b>SUBPROBLEMAS INTERROGANTES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>¿Cómo es el ambiente laboral que existe en el Gobierno Municipal de Antonio Ante?</p> <p>¿Cuál es nivel de Desempeño Profesional que tienen las secretarias en el al clima organizacional dentro de su institución?</p> <p>¿Mejorará el ambiente laboral del Municipio con una guía de mejoramiento profesional?</p> <p>¿Mejoraría el desempeño profesional de las secretarias del Gobierno Municipal de Antonio Ante después de la difusión y socialización de esta guía?</p>	<p>-Diagnosticar el ambiente laboral que existe en el Gobierno Municipal de Antonio Ante.</p> <p>-Determinar cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño profesional de las secretarias del Municipio.</p> <p>-Elaborar un programa para el mejoramiento profesional de la secretaria con el fin de mejorar el clima organizacional.</p> <p>-Socialización del programa a todos los departamentos de secretaría del Municipio.</p>

**Anexo 3:**

**DISEÑO DE ENCUESTAS**

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información sobre la influencia del desempeño profesional de las secretarías en el clima organizacional del Gobierno Municipal de Antonio Ante.

Por favor contestar las preguntas con sinceridad.

COLOQUE UNA X EN EL ESPACIO QUE CORRESPONDA DE ACUERDO A SU RESPUESTA.

1. ¿Cree usted que el espacio físico en el que usted trabaja es el adecuado?

SI  NO

2. ¿Cree usted que los problemas personales influyen en su trabajo cotidiano?

MUCHO  MODERADAMENTE  POCO  NADA

3. ¿Considera usted que influye su estado emocional en el desempeño profesional?

SI NO  A VECES

4. ¿Siente usted satisfacción laboral al finalizar su jornada de trabajo?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  A VECES  NUNCA

5. ¿Cree usted que en su lugar de trabajo existe conflictos laborales con sus compañeras o jefes?

SI  O  A VECES  NUNCA

6. ¿Cuándo está realizando su trabajo suele distraerse con facilidad, apartándola de aquello al cual está dedicada?

POCO  MUCHO  NADA

7. ¿Considera usted que existe compañerismo a la hora de realizar labores que no son directamente de su responsabilidad, que le ayuden a cumplir con su trabajo?

SI  NO  A VECES

8. ¿Están dispuestas sus compañeras secretarias a recibir sugerencias o intercambio de opiniones?

SI  NO  A VECES

9. ¿Considera que su jefe le encomienda actividades imposibles de cumplir a usted?

SI  NO  A VECES

10. ¿Existe motivación por parte de su jefe o compañeros de trabajo, cuando usted obtiene algún logro personal o profesional?

SIEMPRE  A VECES

NUNCA

12. Señale, ¿cuál de estos valores cree usted que se evidencia más en su institución?

RESPECTO  PUNTUALIDAD  RESPONSABILIDAD

LEALTAD  HONESTIDAD

13. Al comunicarse usted es:

EMOTIVO  CONCRETA  EXAGERADA

14. ¿considera usted que la organización es una herramienta indispensable para desarrollar mejor las actividades en su lugar de trabajo?

SI  NO  A VECES

15. ¿Considera que el trabajo que usted realiza es eficiente?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  A VECES  NUNCA

16. ¿El nivel de profesionalismo que usted posee es acorde al cargo que actualmente desempeña?

SI  NO





## 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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003124037		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Mediavilla Caguasqui Mariela del Rocío		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Atuntaqui, Calle Bolívar y Marco Mantilla		
<b>EMAIL:</b>	mariela_m84@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0989133429

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	"INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE DURANTE EL PERIODO 2011 – 2012". Propuesta Alternativa.
<b>AUTOR (ES):</b>	Mediavilla Caguasqui Mariela del Rocío
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2013/01/18
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Trabajo de Grado previa a la obtención del Título de Licenciada Secretariado Ejecutivo Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Hugo Andrade

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Mediavilla Caguasqui Mariela del Rocío, con cédula de identidad Nro. 1003124037 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 144.

## 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, a los 30 días del mes de enero del 2013

### EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Mediavilla Caguasqui Mariela del Rocío

C.C.: 1003124037

ACEPTACIÓN:

  
(Firma).....  
Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ  
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, Mediavilla Caguasqui Mariela del Rocío, con cédula de identidad Nro. 1003124037, 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 **“INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE DURANTE EL PERIODO 2011 – 2012”**. **Propuesta Alternativa.** que ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo 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: Mediavilla Caguasqui Mariela del Rocío

Cédula: 1003124037

Ibarra, a los 30 días del mes de enero del 2013