



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO, AÑO 2016.

AUTORA:

Yomaira Alejandra Mera Espinoza

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO

EJECUTIVO

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGUE

MANTA, SEPTIEMBRE DE 2016

TEMA:

Clima laboral y el desempeño profesional de las secretarias de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, Manta año 2016.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 62-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Directora del trabajo de titulación, “Clima laboral y el desempeño profesional de las secretarias de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, Manta año 2016.” Realizado por la Srta. Yomaira Alejandra Mera Espinoza, previo al título de Licenciada en Secretariado Bilingüe.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, Septiembre del 2016

Ing. Carmen Lucas Mantuano

Directora de trabajo de titulación.

AUTORÍA

La suscrita Yomaira Alejandra Mera Espinoza, portadora de la C.I. 131492707-8, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “Clima laboral y el desempeño profesional de las secretarias de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, Manta año 2016.” trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección de la asesora Ing. Carmen Lucas Mantuano.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, Septiembre de 2016

Mera Espinoza Yomaira Alejandra

C.I: 131492707-8

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación, se lo dedico con todo mi amor a mi querida y amada madre:

CARMEN MARIA MERA ESPINOZA

A mi madre por darme la vida, por tenderme su hombro cuando más la necesitaba y por ser mi amiga incondicional en todo momento.

Gracias mami por creer en mí, por luchar por mí, gracias por todo el amor, apoyo, dedicación y sacrificio, todo lo que soy se lo debo a Dios y a ti.

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que derrama sobre mí, él sabe lo que quiero y lo que necesito. Gracias Señor por darme sabiduría, paciencia, fortaleza y por poner en mi camino a personas que han dejado huellas en mi vida, que han sido y son parte de mis experiencias y decisiones.

A mi familia en general por ser parte de mi inspiración y motivación a seguir siempre adelante, por estar conmigo en todas las circunstancias y hacer que mi vida no sea monótona, sino interesante.

A mis maestros y maestras por transmitirme el extracto de sus conocimientos porque gracias a sus enseñanzas y paciencia han contribuido en mi formación profesional.

A mis amigos y amigas con quienes he compartido día a día buenos y malos momentos, risas, lágrimas, logros y fracasos, gracias a todos ellos por ser parte mi historia.

INDICE

TEMA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
1. DATOS GENERALES.	
1.1. TÍTULO DEL PROYECTO.....	1
1.2. TIPOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.3. ÁREA DEL CONOCIMIENTO.....	1
1.4. DURACIÓN DEL PROYECTO.....	1
2. OBJETIVO GENERAL.....	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.....	2
4.1. INTRODUCCIÓN.....	2
4.2. MARCO TEÓRICO.....	4
4.2.1. Antecedentes investigativos.....	4
4.2.2. Fundamentación legal.....	6
4.2.3. Fundamentación filosófica.....	7-8
4.2.4. Fundamentación teórica	9-29
4.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
4.4. JUSTIFICACIÓN.....	31-32
4.5. METODOLOGÍA.....	33
4.5.1. Diseño del estudio.....	33

4.5.2. Sujetos y tamaño de la muestra.	33
4.5.3 Definición de variables. (Variable independiente y Variable dependiente)	34
4.6. RESULTADOS ESPERADOS.....	35
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35-36
5.1. WEBGRAFÍA.....	37
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.....	37-38

1. DATOS GENERALES.

1.1. Título del proyecto de investigación.

Clima laboral y el desempeño profesional de las secretarias de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, Manta año 2016.

1.2. Tipología del proyecto de investigación.

Investigación básica.

1.3. Área del conocimiento.

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

Sub área: educación comercial y administración.

1.4. Duración del proyecto.

Fecha de inicio: Julio de 2016

Fecha de culminación: septiembre de 2016.

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar conceptualmente el clima laboral y el desempeño profesional de las secretarias de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo Manta año 2016.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Conceptualizar los términos clima laboral y desempeño profesional.
- ✓ Establecer las características del clima laboral y el desempeño profesional.
- ✓ Determinar procesos para conseguir un clima laboral y desempeño profesional agradable.
- ✓ Establecer las ventajas de la aplicación del clima laboral y desempeño profesional.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

El presente es un estudio de la relación entre el clima laboral y el desempeño profesional de las Secretarías de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

El clima laboral es el ambiente en donde tiene lugar y se ejecuta el trabajo diario en cualquier empresa, negocio o institución, tiene influencia directa en el rendimiento laboral del servidor o trabajador, entendiéndose también como productividad, de la calidad del clima laboral depende que un trabajador esté contento con su trabajo y lo pueda realizar con esmero y dedicación.

Se puede indicar que un buen clima laboral se rige al cumplimiento de los objetivos mientras; que lo contrario causaría destrucción en el ambiente de trabajo produciendo malestares, situaciones conflictivas, lo cual generaría un bajo rendimiento del personal.

Una secretaria debe tener un desempeño profesional eficiente con gran sentido de control, que le facilite aceptar los cambios que surgen en las empresas tanto públicas como privadas; ella responde por diversas tareas que le exigen, además de las habilidades concretas en su desempeño, un interés constante por los nuevos retos que se le presenta diariamente.

Entre los objetivos planteados en el estudio está el analizar conceptualmente el clima laboral y el desempeño profesional de las Secretarías de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo; considerando las teorías que sustentan al clima laboral en una institución o empresa comercial y formular una propuesta inherente al clima laboral y su influencia en el desempeño profesional de las Secretarías Ejecutivas.

La relación entre el clima laboral y el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de ULEAM, es una temática que requiere ser considerada, de manera que se pueda conocer entre otras cosas, la responsabilidad que tienen los altos directivos institucionales o empresariales para proveer a su cuerpo laboral,

sistemas de gestión eficientes, basados en una cultura organizacional que fundamenta la interacción empresa-trabajador.

El individuo tiene una manera muy personal de mirar el mundo, una concepción muy propia de las cosas, de su entorno, de su medio laboral, desde su propia perspectiva, lo cual influye en su forma de comportarse y desempeñarse como profesional en el lugar donde labora. Esta teoría, indudablemente está muy ligada al desempeño profesional de las secretarías ejecutivas bilingües cuando ejercen su rol en las diferentes áreas de la empresa o institución donde están vinculadas, puesto que su formación son parte de las características que las definen y distinguen de otros profesionales en el mundo empresarial.

4.2. MARCO TEÓRICO

4.2.1. Antecedentes Investigativos.

La autora Diana Elizabeth Ería Calderón, con el tema Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, de La Universidad Técnica de Ambato, de la Facultad de Ciencias Administrativas, trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniería de empresas, año 2001, cuyas conclusiones son las siguientes:

- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.
- No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.
- Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Las autoras Gladis Narcisa Salgado Cevallos, Gissella Maribel Rodríguez Arias, con el tema El perfil profesional de las secretarias de la UTN y su incidencia en la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones-propuesta alternativas, de La Universidad Técnica del Norte, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la especialización de Secretariado Ejecutivo en Español, año 2011 cuyas conclusiones son las siguientes:

- En la Universidad Técnica del Norte no existe un instructivo sobre el perfil profesional de las secretarias para su contratación y ubicación en los puestos de trabajo adecuados permitiendo mejorar la eficiencia de sus labores.
- De acuerdo a las encuestas se estableció que es necesario tener un nivel profesional acorde a la función que desempeñan las secretarias de la

Universidad Técnica del Norte, por lo que se considera importante el instructivo que permita conocer el perfil adecuado para desempeñar sus labores eficientemente.

- De las conclusiones descritas se desprende que es necesario elaborar un instructivo del perfil profesional de las secretarias de la UTN

Analizando los trabajos citados, se deduce que el clima laboral es un aspecto muy importante a considerar para conseguir un desempeño profesional óptimo de las secretarias ejecutivas; para lograrlo y mantenerlo es fundamental promover el trabajo en equipo y los estímulos laborales.

4.2.2. Fundamentación legal.

La Ley Orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en su artículo 195, indica “La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 333, en el inciso último ordena: “En cualquier caso de despido por discriminación, sea por afectar al trabajador debido a su condición de adulto mayor u orientación sexual, entre otros casos, fuera de los previstos para la ineficacia del despido, el trabajador tendrá derecho a la indemnización adicional a que se refiere este artículo, sin que le sea aplicable el derecho al reintegro”.

El Código del Trabajo, dentro del Título preliminar, artículos 1 al 7, donde habla del Ámbito del Código, Libertad de trabajo, irrenunciabilidad de los derechos, protección judicial y administrativa, aplicación favorable del trabajador.

Básicamente la investigación se fundamenta en dos Leyes de la República del Ecuador que son La Ley Orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo y el Código del Trabajo, las cuales legislan la libertad del trabajo, la contratación, los deberes y derechos del trabajador, la irrenunciabilidad de derechos, protección judicial y administrativa, la aplicación favorable al trabajador.

4.2.3. Fundamentación filosófica.

Sobre el clima laboral existen teorías de varios autores que han aportado tanto a la definición cuanto a la comprensión de este término que hoy en día, reviste mucha importancia para la gestión organizacional y la productividad empresarial. Algunas de éstas son: la Teoría del clima organizacional de Likert, la teoría de la psicología industrial / organizacional de Gellerman; Brunet hace referencia a las escuelas Gestalt y funcionalista; y Martín a las escuelas estructuralista, humanista, sociopolítica y crítica.

Desde 1946 en adelante, Rensis Likert, psicólogo norteamericano, realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que

había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor. Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados.

Al obtener los resultados semejantes en otros estudios, Likert concluyó que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que anteponían el interés por la tarea, por lo cual sus subordinados mostraban una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. Posteriormente, al continuar sus investigaciones, Likert se percató que ambas dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son independientes, no excluyentes, o sea que se puede tener una calificación baja o alta en una o en ambas simultáneamente, que es el mismo resultado alcanzado por otros investigadores.

De acuerdo a la teoría del citado autor, el desempeño profesional depende en una buena parte del clima laboral que exista en el lugar de trabajo, tal como él lo pudo comprobar en su investigación, los niveles de productividad más altos de una organización se dan en los ambientes donde no existe presión ni tensión para desempeñar el trabajo, donde los jefes inmediatos tienen cualidades humanitarias hacia los trabajadores, de manera que se les proporcione el

bienestar al cual tienen derecho según la Constitución y leyes laborales del Ecuador.

4.2.4. Fundamentación teórica.

4.2.4.1. Clima laboral.

García, M (2011) definen al clima laboral como:

“Un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”

“Es un concepto de la psicología industrial-organizacional y como todo concepto, su contenido e interpretación están determinados por el enfoque empleado para su estudio... Las investigaciones sobre este tema surgen básicamente del análisis de las organizaciones modernas, las cuales se han visto influenciadas por una serie de cambios económicos, tecnológicos, sociales, de comunicación e información”. Pérez, Maldonado y Bustamante, (2006)

Raineri, (2006), en su artículo científico expone que: “El clima organizacional se puede definir como “las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influye en sus motivaciones y conductas”. Raineri define al clima laboral como el ambiente en el cual se desenvuelven las personas que influye directamente en su conducta, teniendo en cuenta que el trabajo es el segundo hogar, es el lugar donde pasamos casi la tercera parte de las horas diarias.

Los factores organizacionales como la estructura o los tipos de recompensas que se usan son entendidos por los trabajadores en base a sus percepciones. El clima

organizacional es un tamiz, no mide la realidad tal cual es, sino que cómo ella es percibida”. Litwin y Stringer, (1968).

El clima laboral entendido por los citados autores, es el ambiente que se percibe dentro de la organización y que incide directamente en la conducta o comportamiento que observan los trabajadores dentro de la empresa o institución, lo que tiene que con el componente psico organizacional que se genere en ese contexto laboral. En este sentido, todo lo que el trabajador perciba de la organización influirá de una manera u otra en su estado de ánimo, en su motivación para el trabajo, en su conducta y rendimiento laboral. El sistema de compensación, estímulos, premios, recompensas y salarios son elementos muy importantes que impacta positiva o negativamente en el clima laboral de una empresa o institución.

El ambiente o clima organizacional es generado por todas las personas que están vinculadas a la organización, son ellas con sus conductas, emociones, valores, actitudes, fortalezas, destrezas, quienes pueden crear un ambiente bueno y positivo para el trabajo, o en su defecto, un ambiente negativo e improductivo. Es importante para un nuevo trabajador la percepción que se forme de los atributos que posee la organización, esto hará que se forme una sólida comprensión de la misión y visión de la empresa a la cual se ha vinculado, la cual le motivará a rendir con mayor empeño sus responsabilidades laborales.

4.2.4.1.1. Características.

Sandoval, (2004), expone en su artículo científico que el clima organizacional posee características de “estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.

Algunas características del clima laboral son:

- Se puede contar con cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios mínimos, pero puede sufrir cambios que afectarán la estabilidad por la toma de decisiones que afectan de manera relevante a la organización, puede ser un problema no resuelto, lo que desmejorará el clima en cualquier organización.
- Un clima laboral malo hará enormemente difícil la conducción de la organización, pues no existe una coordinación adecuada, teniendo un fuerte impacto sobre los miembros de la empresa, que repercutirá en las labores diarias, que afectará la producción de la organización.
- Afectará el grado de compromiso de los miembros de la organización, cuando existe un buen clima laboral tiene la probabilidad de conseguir todo lo que se proponga mientras que con un clima laboral deficiente no se puede esperar mayores resultados, es cuando se indica que el personal no se ha puesto la camiseta, al no contribuir a los objetivos de la institución.

- Un individuo se da cuenta que el clima de su organización es grato, y sin proponerse contribuye con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; también sucede que personas pertenecientes a una organización hacen duras críticas sobre el clima laboral de sus organizaciones, no se dan cuenta que con sus actitudes negativas hacen que exista un clima de insatisfacción y disgusto, que repercutirá negativamente en la institución.
- Se afecta por diferentes variables, tales como gestiones administrativas, toma de decisiones, despidos intempestivos, cambios de políticas, lo que afecta al clima laboral de la organización, creando un ambiente negativo, limitando al trabajador en sus tareas diarias.

Las características de un buen clima laboral surge del seno de la dirección de la organización, como responsable de la ejecución de las políticas internas institucionales; estas pueden ser permanentes en el tiempo a pesar de los cambios o también presentar una estabilidad determinada que hace que el clima laboral se mantenga cordial para sus colaboradores; un buen clima laboral incide positivamente en el comportamiento activo de sus miembros y en sus actitudes dentro de la organización; les provee de un alto grado de identificación con la empresa, es decir que ellos tiene puesta la camiseta institucional por lo cual se identifican plenamente con ella, ya que el clima laboral está dado por el buen ánimo que le imprimen sus trabajadores.

Para poder alcanzar un clima laboral que nos permita llegar a tener disciplina, motivación y por consecuencia alcanzar los resultados planteados, es necesario evaluar nuestro entorno, de esta manera algunas características llevadas a la práctica para alcanzar una estabilidad en el clima laboral son:

- 1. Estructura:** Se refiere a la forma en que las personas que se encuentran en la organización perciben los procesos de la misma, (cantidad de reglas, procedimientos, trámites), además de las limitaciones y frustraciones para alcanzar sus metas. Algunos de estos factores son muy notorios, por ejemplo, la burocracia o los procesos cerrados, que comparados con ambientes de “libertad” impactan directamente en el hacer del día a día.
- 2. Facultadamiento:** Se refiere a la libertad de las personas de crecer, de ser autónomos, de tener voz y voto para la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- 3. Recompensa:** Se refiere a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, los

incentivos toman un papel importante en esta etapa, un trabajador bien remunerado, satisfecho laboralmente rinde el 100% en su producción.

- 4. Desafío:** Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, para alcanzar los desafíos que pueden ser en el ámbito productivo se debe contar con un personal que esté convencido en lograr los objetivos de la empresa.
- 5. Relaciones:** Se refiere a la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, lo mejor es que exista buena relación lo que ayudará a la buena marcha de la institución.
- 6. Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de los empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores, la organización es una familia, la que debe apoyarse siempre.

7. **Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. **Conflictos:** Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan, lo mejor es solucionar los inconveniente laborales de forma rápida lo que permitirá que el ambiente laboral no se torne negativo.

9. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización siendo un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

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

través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

4.2.4.1.2. Procesos para conseguir un clima laboral agradable.

Edel & García, (2007), en su artículo hace referencia a los procesos necesarios que generan un clima laboral agradable, estos son:

- Colegialidad, entendida como el grado en que los trabajadores se muestran amistosos, se apoyan y confían unos en otros y mantienen un alto grado de cohesión y espíritu.
- Desarrollo personal y profesional.
- Apoyo a la dirección, que a su vez, apoya y mantiene expectativas.
- Claridad en la definición y comunicación de estrategia, procedimientos y responsabilidad.
- Sistemas de recompensas, referido al grado de equidad en la distribución de beneficios y oportunidades para el desarrollo.
- Toma de decisiones, desde una autonomía personal reconocida y asumida.
- Consensos sobre los objetivos de la organización.
- Orientación a la tarea, reflejada en la planificación, procesos y resultados.
- Contexto físico acorde con las necesidades personales.

- Apertura a la innovación que traiga consigo una constante actualización y mejora de la organización”.

La camaradería y cordialidad son características fundamentales de un buen clima laboral, pues directamente se está proporcionando apoyo mutuo en los diversos roles que ejercen varios trabajadores de una misma empresa, lo cual no solo indica el grado de involucramiento que tienen con su organización, sino que es una característica de trabajo en equipo muy loable y reconocible por la dirección de ésta. Así mismo, cuando una organización da apertura a los sistemas de innovación para actualizar la formación de sus trabajadores, está propendiendo al desarrollo personal y profesional de éstos, lo cual redundará en su propio beneficio.

Dentro de los procesos para mantener un buen clima organizacional, está el poder reflejar las facilidades o dificultades por las que habrían de atravesar los trabajadores, que pueden disminuir o incrementar su desempeño profesional para con la organización; de la misma forma, en la medida en que el personal tenga claro los objetivos y propósitos, conociendo sus responsabilidades y funciones, debidamente respaldados por el liderazgo y la imagen institucional se está proveyendo de respaldo y beneficios a los colaboradores, propendiendo a sentirse identificados con su empresa y participando activamente en la productividad.

Otros factores esenciales para fomentar un buen clima laboral son las condiciones físicas, la independencia, la implicación, la igualdad, el liderazgo, las relaciones, el reconocimiento, las remuneraciones, la organización y otros factores.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales que dispone la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, etcétera. Se ha demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad. Además, un medio con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas jornadas trabajando y repercute en la calidad de su labor y de la empresa.

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir. La implicación se refiere al grado de entrega de los empleados hacia la empresa. Una de las formas más adecuadas de generar implicación en los empleados es a través de un liderazgo eficiente y condiciones laborales aceptables. Si no se

consigue hay riesgo que repercutirán negativamente en los objetivos y metas de la organización.

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. El amiguismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza y el rencor, es importante la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores.

La asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente motivado hacia el logro y fomenta el esfuerzo que tenga cada miembro de la organización.

La organización hace referencia a la existencia de métodos operativos y establecidos de cómo organizo el trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados? Existen otros factores como la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los

servicios médicos, entre otros, que son factores cuya incidencia es fuerte para sobrellevar un clima laboral estable.

4.2.4.1.3. Ventajas de la aplicación del clima laboral.

De acuerdo con el artículo de Páramo, (2004), algunas de las ventajas de la aplicación del clima laboral en una institución o empresa, son:

“Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones
Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueden surgir”.
Páramo, (2004)

Es importante la concienciación que los directivos de una empresa logren tener de los múltiples beneficios o ventajas que ofrece el propiciar y mantener un clima laboral saludable para todos los trabajadores, de esta manera la empresa puede evolucionar equilibradamente, tomando en cuenta las aportaciones que pueden realizar los colaboradores, manteniendo una comunicación efectiva.

Otros beneficios de un buen clima laboral los establece Symetrical, (2015):

Autonomía: En toda organización el trabajador debe tener autonomía para realizar las funciones asignadas lo que hará que se sienta responsable y capaz para tomar decisiones en beneficio de la empresa lo que ayudará al cumplimiento de los objetivos.

Comunicación: Las personas que estén dirigiendo cada uno de los departamentos deberán comunicar oportunamente del trabajo que deben realizar, el cumplimiento de sus funciones para que se lo realice de manera correcta, lo que permitirá que disminuyan errores, por falta de comunicación.

Vinculación: Debe haber confianza en los trabajadores los directivos deben dar, apoyo y consideraciones a sus subordinados, para así se sientan respaldados por la autoridades para que el producto final que son los resultados del trabajo sea de mejor calidad.

Integración: Los incentivos hacen que el trabajador se sienta motivado a entregar un trabajo de calidad, lo que será positivo para la organización, que podrán cumplir con sus compromisos de manera rápida y oportunidad.

El clima organizacional es el equivalente de la personalidad o naturaleza de la organización, de tal manera que son muchas las ventajas de su aplicación, al reflejar las actitudes, cultura, ideologías, credos, valores de sus trabajadores, no solamente al interior sino al exterior de la institución.

Las ventajas de la aplicación del clima laboral pueden ser cuantiosas para la empresa - institución, dependiendo de la actitud que tomen sus directivos en los diferentes niveles de ésta, entendiéndose además que, una de las ventajas más representativas redundan directamente en el estado emocional y actitudes de los miembros, lo que influye positivamente en el incremento de los niveles de productividad de la organización.

4.2.4.2. Desempeño profesional.

El desempeño profesional, Salas R., (1997) expresa que “es la conducta real del trabajador para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad *hace*”

Para Spencer, L. y Spencer, S., (1993) es “Una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo definido en términos de criterios”

Siendo el desempeño profesional la conducta del empleado o trabajador para desarrollar las labores que debe cumplir de acuerdo su puesto de trabajo, es en si lo que verdaderamente realiza dentro de la organización. Las destrezas o habilidades intrínsecas al trabajador unidas a las potencialidades adquiridas en la formación profesional del mismo son los componentes esenciales que definen al desempeño laboral o profesional de una persona, lo que permite ejercer eficientemente las responsabilidades y tareas dentro de la organización.

El desempeño profesional de un individuo determinado es un conjunto de acciones que debe ejecutar en una institución pública o privada, empresa de bienes o de servicios, organizaciones con fines o sin fines de lucro, etc. El mismo que se realiza bajo la visión integral de la organización, cumpliendo las

normas y políticas internas establecidas, con un buen ejercicio de comportamiento y conducta.

La manera cómo realizar el trabajo o las responsabilidades inciden directamente en la productividad de todo el conglomerado empresarial – institucional, el cual puede ser medido mediante la comparación de las conductas de las personas frente a las expectativas de la organización, como se lo hace con la evaluación de desempeño profesional, ya que no se debiera considerar solamente aquellos componentes que inciden directamente en la productividad como tal, sino también el regirse por los aspectos normativos, profesionales, sociales y de trabajo en equipo.

4.2.4.2.1. Características.

"La manera en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio...Se dice que una persona tiene un alto desempeño cuando realiza sus funciones de manera eficiente en un tiempo determinado, es responsable en su gestión, Produce resultados de calidad, Usa adecuadamente los recursos que están a su alcance, e Intenta contribuir positivamente al funcionamiento global de la organización" (Carrión, 2014),

Aquellos trabajadores que logran desempeñarse eficazmente para coadyuvar a conseguir las metas de la organización, no se doblegan ante los desafíos porque tienen la capacidad de persistir y continuar hasta lograr los propósitos, se llevan bien con sus compañeros de área, les agrada correr nuevos riesgos, manejan su tiempo para alcanzar los objetivos diarios. Estas personas pueden controlar sus preocupaciones o estrés, no se sienten conformes con lo que tienen, buscan desafíos que les permita desarrollar sus habilidades, hacen visualizaciones de

su trabajo para mejorarlo, creen en sí mismos y en sus posibilidades para obtener lo que se han propuesto, son aquellos empleados que tienen un óptimo desempeño profesional, que contribuyen en gran manera al desarrollo de la empresa.

La iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente, las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido. Los conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo, la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

El trabajo en equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso. Los estándares de trabajo, son las capacidades de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización, la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo. El desarrollo de talento, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros del equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

La potencia del diseño del trabajo, es la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta, la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas. Maximizar el desempeño, es la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

4.2.4.2.2. Procesos.

En cuanto a los procesos o factores que se deben tener en cuenta para obtener un buen desempeño profesional, tenemos:

- **Satisfacción del trabajo.-** La satisfacción del trabajo, según Davis y Newstrom, (1991), 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.”

Se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento, es tener al personal satisfecho en el campo laboral, lo que ayuda a cumplir los objetivos y metas que la empresa mantiene.

- La Autoestima. Este elemento está motivado por sistemas de necesidades del individuo, aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades

a las personas para mostrar sus habilidades, teniendo el reconocimiento de la autoridad.

- Actitud positiva. Las personas no siempre tienen actitud positiva para enfrentar las diferentes situaciones que se presentan en el diario vivir, se debe tener actitud adecuada independientemente de los problemas o circunstancia que nos ocurra a diario, con mente positiva siempre se atraerá las cosas positivas lo que beneficiará a la organización.
- Trabajo en equipo, es la solución a los problemas de la institución, se alcanzan los objetivos y metas de la empresa, todos quienes conforman la organización piensen en forma conjunta no individualista

Las empresas de servicio para ofrecer una buena atención a los 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 la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo, capacitación para el trabajador, entre otros elementos indispensables para el buen desarrollo de la empresa y se pueda cumplir exitosamente los propósitos.

De acuerdo a la publicación de Chiavenato, (2000) el desempeño profesional depende de procesos tales como: “La Motivación, la Integración, la responsabilidad, la Actitud, el Liderazgo y el Orden”.

El crecimiento consiste en buscar constantemente expandir y diversificar sus conocimientos y capacidades para realizar un aporte a la empresa cada vez más eficaz y eficiente. Aprovechar los recursos de capacitación y oportunidades de aprendizaje y estimular a los demás a hacer lo mismo. Cuando las personas actúan en forma consistente y están dispuestas a superarse constantemente, se puede competir en cualquier ámbito.

Es importante tener en cuenta que parte de los procesos para garantizar un buen desempeño profesional está en la motivación, el clima laboral o ambiente de trabajo, en los objetivos trazados, en el reconocimiento al trabajo de ese empleado, a la oportunidad de poder participar en otros retos y en la capacitación constante que se le proporcione al trabajador, de manera que todos estos elementos contribuyan a la productividad del conglomerado empresarial.

4.2.4.2.3. Ventajas.

Chiavenato, (2000), en su obra afirma que 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”.

Son algunas las empresas que por tradición han considerado el desempeño laboral de sus colaboradores como factor preponderante para alcanzar sus

metas de productividad anuales; de esta manera se han preocupado por potenciar las actitudes y destrezas mediante la motivación y las buenas condiciones laborales que les proporcionen estabilidad y felicidad en sus roles, obteniendo como resultado trabajadores motivados lo que ayuda a la empresa a cumplir sus compromisos con la finalidad de cumplir los objetivos y metas propuestas.

Dentro de las ventajas se destaca el papel fundamental que juega la organización en sí misma para poder “disfrutar” de trabajadores competitivos que potencien los servicios y productos que ofrece la empresa, y es aquí donde el clima laboral que se propicie desde el seno de la institución cobra su verdadera importancia, teniendo en cuenta que los empleados pueden devolver con productividad la manera de cómo son tratados.

González, V. y González, R., (2008), en su artículo sobre el desempeño profesional, manifiestan que algunas de las ventajas de un buen desempeño profesional son: “La capacidad de gestionar de forma autónoma y permanente el conocimiento, de investigar, de trabajar en equipos, de comunicarse en un segundo idioma y de aprender a lo largo de la vida....”.

Las empresas actuales han visto las ventajas que les proporciona el hecho de poder vincular a sus filas trabajadores que rindan mucho más en comparación

con otros, pero así mismo, deben considerar que este rendimiento laboral depende de algunas situaciones que la empresa debe proporcionarle al empleado para que éste logre dar todo su potencial en beneficio de la empresa, de manera que se practique la reciprocidad, como garantía para mantener esas condiciones óptimas que tanto la empresa como el trabajador demandan.

4.2.4.2.4. Condiciones Laborales que Afectan el desempeño laboral.

Según Chiavenato (1999), el trabajo está influido por tres grupos de condiciones, que son:

- **CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO:** Iluminación, temperatura, ruido, es fundamental que en todo lugar de trabajo exista una buena iluminación, porque en caso de existir una iluminación deficiente puede ser causa de accidentes, fatiga para trabajar, no será un lugar adecuado para laborar.
- **CONDICIONES DE TIEMPO:** Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.

Son las jornadas de trabajo que debe laborar el personal, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa, que será la entrega de bienes o la prestación del servicio, las condiciones de una empresa con otra no son iguales, en las instituciones privadas generalmente las personas laboran de acuerdo al objeto social y la actividad que realiza la institución, lo que

conlleva a que en determinado tiempo deberán laborar horas extraordinarias para cumplir con los requerimientos de la institución; sin embargo en la mayoría de instituciones públicas existe un horario establecido en la cual laboran.

En la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la ULEAM, el horario del personal administrativo es rotativo por motivos que haya atención en todo momento, debiendo cumplir la jornada laboral de ocho horas diarias, teniendo tiempo para almorzar.

- **CONDICIONES SOCIALES:** Organización informal, estatus, etc.

Surge de las relaciones sociales, la interacción espontánea entre las personas, se da por el grado de amistad o por grupos de personas que no aparecen en el organigrama, debiendo existir buena comunicación en todo el grupo de personas que conforman la organización.

4.3. Preguntas de Investigación.

4.3.1. ¿De qué manera se puede relacionar el clima laboral y el desempeño profesional de las Secretarías de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo?

4.3.2. ¿Por qué se debe establecer el desempeño profesional de las Secretarías de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo?

4.3.3. ¿Para qué se deben considerar las teorías que sustentan al clima laboral en una institución o empresa comercial?

4.3.4. ¿Cómo se formula una propuesta inherente al clima laboral y su influencia en el desempeño profesional de las Secretarías Ejecutivas?

4.4. Justificación.

El presente proyecto de investigación se justifica por varias razones o puntos de vista de la autora, tales como la relevancia académica, humana, contemporánea y social.

El estudio posee relevancia humana por cuanto, es fundamental poder relacionar el clima laboral con el desempeño profesional de las secretarías de la Facultad de Secretariado Ejecutivo. Diversas teorías han fundamentado el clima laboral y su influencia en el desempeño o rendimiento laboral de un profesional, técnico, operario de allí, que es muy importante el poder evidenciar estas situaciones reales para tener elementos de causa – efecto, para la profesión de Secretariado Ejecutivo de la ULEAM.

El tema tratado es actual o contemporáneo, así, al hablar de clima laboral se hace referencia a lo que hace algunos años solía denominarse como el ambiente de trabajo, referido no al aspecto físico del diseño y distribución de las cosas en el sitio de trabajo, sino al contexto que lo enmarcaba. De esta manera,

la calidad del clima laboral está directamente en relación con la forma de trabajar de la Secretaria, con el comportamiento que debe guardar como profesional, la manera en que se relaciona con su Jefe inmediato, superiores y compañeros de trabajo, con los equipos informáticos y herramientas de apoyo que utiliza para el desempeño funcional de su trabajo, sobre todo con la manera en que interactúa con los clientes y proveedores de la empresa.

La temática planteada tiene relevancia social por cuanto el rol de la secretaria ejecutiva continúa evolucionando al igual que lo hace la empresa para la cual se encuentra vinculada; por otro lado, su función se hace cada vez más importante, por lo que realiza acciones de coordinación, promoción, asistente, inclusive de importantes decisiones. La secretaria ejecutiva tiene un roce social muy grande, de allí que aquella desarrolla un alto crecimiento personal y de relaciones humanas, afianzadas en su alta estima, cordialidad y responsabilidad social para con su empresa y clientes.

Este proyecto es factible porque permite realizar nuevos argumentos, además cuenta con el aval de la autoridad de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, así mismo con la ayuda de los docente de tutoría de investigación, también se hará uso del respectivo material bibliográfico para rescatar la información necesaria, y finalmente con los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para alcanzar resultados deseados.

4.5. Metodología

4.5.1. Diseño del estudio.

La modalidad de esta investigación será de tipo bibliográfico, porque se va a llevar de manera constante de buscar información; con la finalidad de comparar, conocer y profundizar las dos variables de acuerdo con las diferentes teorías de los autores encontrados de manera respectiva como son los libros, folletos artículos científicos, ensayo, y todo de donde se pudo sacar información para así sustentar de manera adecuada este proyecto.

La investigación que se desarrollará durante el proceso y desarrollo de la investigación será de tipo descriptivo; porque se detallará de manera específica cada una de las variables, con fin de llevar a cabo una propuesta necesaria para la empresa.

Los métodos que se ampliarán de manera significativa durante el proceso será de tipo analítico, porque se procederá de manera ordenada cada teoría de las variables en estudio, ya que esto se origina a través de la población a investigar. Se aplicará la técnica de la observación, para así conocer más cerca el lugar a verificar los hechos; y así recopilar la información necesaria sobre el objeto que se toma en consideración, y así de manera necesaria desarrollar la investigación.

4.5.2. Sujetos y tamaño de la muestra

Se considera como universo La facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, de la ciudad de Manta y estará dirigida a personal administrativo y secretarias ejecutivas.

El tipo de muestra a aplicarse es el muestreo dirigido o intencional, ya que se necesita conocer el punto de vista de la decana, tres secretarias, e personas de servicio y una supervisora, las cuales cumplen con diferentes actividades dentro de la mencionada Facultad.

4.5.3. Definición de variables.

Variable Independiente: Clima laboral.

El clima laboral, ambiente laboral, clima organizacional o ambiente organizacional es el grado de percepción que tiene el trabajador o empleado del medio ambiente humano y físico en el que debe desempeñar sus actividades laborales diarias y que influye directamente en el desempeño profesional y en la satisfacción personal del trabajo realizado.

Variable dependiente: Desempeño profesional de las secretarias de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.

El desempeño profesional, desempeño laboral o rendimiento laboral es la forma o manera en que un trabajador o empleado desempeña su rol, funciones, tareas o trabajo, y que coadyuva a la consecución de las metas organizacionales

respetando las políticas internas institucionales, el mismo que es evaluado en un tiempo determinado por los directivos de la organización.

4.6. Resultados Esperados

El análisis de las variables clima laboral y desempeño profesional de las secretarías de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, permitirá incrementar los conocimientos y plantear a modo de propuesta alternativas de solución.

Este estudio además permitirá plantear nuevas investigaciones, y la publicación de artículo en revistas indexadas.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carrión, A. (2014). *Análisis del desempeño en el uso de técnicas y herramientas secretariales de los estudiantes del tercer año de bachillerato técnico en secretariado ejecutivo bilingüe de la unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán, durante la práctica preprofesional*. Ibarra: Editorial Universidad Técnica del Norte.

Comisión de Legislación y Codificación. (2013). *Código del Trabajo*. Distrito Metropolitano de Quito: Editorial Registro Oficial No. 167.

Domínguez, L.; Ramírez, A. y García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. La Habana: Editorial CUJAE.

- Edel, R., & García, A. y. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. España: Editorial Biblioteca Nacional Española.
- Flores, J. (2015). *Características del desempeño laboral*. Quito: Editorial UTE.
- García, M. (2011). *Detección de factores de riesgo en el clima laboral*. Palma de Mallorca: Editorial UNED.
- González, V. y González, R. . (2008). *Competencias genéricas y formación*. Barcelona: Iberoamericana de Educación.
- Likert, R. (1961). *New parterns of management*. Nueva York: McGraw Hill.
- Páramo, P. (2004). *Tres enfoques relacionados con el clima organizacional*. Cundinamarca: Editorial Universidad de la Sabana.
- Quintero, N.; Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal. *Negotium*, 33-51.
- Raineri. (2006). *Estilos de dirección como determinantes del clima laboral en Chile*. Santiago: Editorial Abante.
- Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena organizational*. Santiago: Editorial Salud y Sociedad.
- Salas, R.; Días, L. y Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral*. La Habana: Editorial Educación Médica Superior.
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Buenos Aires: Editorial HCEA.
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competencias en el trabajo. Modelo superior para ejecución*. Nueva York: Wiley&Sons.

Torrecilla, O. (2012). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. México: Editorial Unad.

5.1. Webgrafía

Recuperado en: RRHH. (3 de junio de 2006). *Características de un empleado de alto rendimiento*. Recuperado de Recursos Humanos y empleo: http://www.rrhh-web.com/caracteristicas_ato_rendimiento.html

Recuperado en: Symetrical. (25 de septiembre de 2015). *Beneficios de un buen clima laboral*. Recuperado de Symetrical: <http://www.simetrical.com/clima-laboral-mayor-productividad/>

Recuperado en: Workmeter. (26 de septiembre de 2012). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempeo-laboral-de-los-trabajadores>

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta contiene dos etapas. La primera consiste en una inducción o capacitación en Clima Organizacional y sus componentes, la cual estará dirigida a los Directivos de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la ULEAM. Curso teórico de capacitación para directivos (Motivación, satisfacción, estilo de dirección, estrés, actitudes), que promueve la organización del tiempo de manera que las metas de la Facultad se vean fortalecidas por el impulso personal de cada secretaria y empleado.

Se promueve un ambiente laboral agradable, con los equipos informáticos adecuados, debidamente climatizado, con música instrumental y espacio verde implantado dentro del lugar de trabajo, de manera que se tienda a reducir los niveles actuales de stress laboral en las secretarias.