



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS SECRETARIAS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE Y SU EFECTO EN EL CLIMA LABORAL. AÑO 2019”

AUTORA:

Yulisa Jazmín Cobeña Vélez

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Manta – Manabí – Ecuador

2019

TEMA:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS SECRETARIAS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE Y SU EFECTO EN EL CLIMA LABORAL. AÑO 2019”

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente- tutora de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, doy constancia de haber dirigido, tutorado y revisado el trabajo de titulación, bajo la modalidad de proyecto de investigación con el tema: **“Las relaciones interpersonales de las secretarías del GAD Municipal del cantón Rocafuerte y su efecto en el clima laboral. Año 2019”**, cumpliendo el total de 80 horas. El mismo ha sido desarrollado de acuerdo con los lineamientos internos de la modalidad en mención y a los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo **CERTIFICO**:

Que el mencionado proyecto cumple con el rigor científico, académico y formal establecido, para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a la señorita Cobeña Vélez Yulisa Jazmín, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2019 (1), quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Para los fines pertinentes, lo certifico en el cantón Manta, de la provincia de Manabí a los diecinueve días del mes de agosto de dos mil diecinueve.

Salvo disposición de la Ley en contrario.

Gardenia Edith Cedeño Marcillo.Phd.C.

Docente Tutora

Área: Docencia

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a mis padres, Henry Cobeña y Gorety Vélez quienes han sido mi pilar fundamental; mi inspiración para seguir adelante, por inculcarme buenos valores y enseñanzas desde el hogar, y sobre todo por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de este proceso.

A mis hermanas, quienes desde el principio estuvieron conmigo con voces de aliento y paciencia brindándome su apoyo para que no decayera en el transcurso de esta nueva fase.

A Dios por guiarme y protegerme en todo momento, por bendecir cada paso que he dado, por darme el impulso para seguir luchando en esta etapa de aprendizaje y así cumplir con la meta propuesta.

Yulisa Cobeña Vélez

RECONOCIMIENTO

Gracias a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por darme la oportunidad de poder convertirme en una profesional en Secretariado Ejecutivo, a los docentes quienes gracias a sus conocimientos y enseñanzas que impartieron en los salones de clases, han formado nuevos profesionales competentes en el ámbito laboral.

A la Dra. Magdalena Bermúdez, Decana de la FAGEDESE, por su predisposición y cooperación hacia los futuros profesionales; a la Dra. Gardenia Cedeño, docente de la FAGEDESE, encargada como tutora de tesis, quien durante el proceso de investigación brindó su apoyo y colaboración para la culminación de este trabajo de titulación.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Rocafuerte, a las secretarías y jefes Departamentales quienes me brindaron información y apoyo incondicional para la realización de esta investigación.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por confiar en mí, y no dejarme sola cuando los he necesitado, sin ellos no estuviera dando paso a este gran logro.

A mis hermanas quienes han estado apoyándome en cada momento para que no desistiera en esta etapa de estudio, por ser mis mejores amigas y consejeras.

A todos quienes aportaron con un granito de arena y conocimientos para culminar mis estudios.

Yulisa Cobeña Vélez

ÍNDICE

TEMA	I
CERTIFICACIÓN	II
DEDICATORIA.....	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEORICO	6
1.1 Antecedentes investigativos	6
1.2 Fundamentación legal	6
1.3 Fundamentación filosófica	7
1.4 Fundamentación teórica.....	7
1.4.1 Relaciones interpersonales.....	7
1.4.1.1 Definición.....	7
1.4.1.2 Estilos de relaciones interpersonales.....	7
1.4.1.3 Beneficios de generar relaciones interpersonales asertivas.....	8
1.4.1.4 Estrategias que dinamizan una excelente relación interpersonal.....	9
1.4.2 Clima laboral.....	11
1.4.2.1 Definición.....	11
1.4.2.3 Características del clima laboral	12
1.4.2.4 Dimensiones del clima laboral	13
1.4.2.5 Estrategias para mejorar el clima laboral.....	14
1.4.3 La secretaria.....	16
1.4.3.1 Definición.....	16
1.4.3.2 La secretaria en la institución	16
1.4.3.3 Importancia de la secretaria.....	16
1.4.3.4 Funciones de la secretaria	17
1.4.3.5 Comportamiento de una secretaria en la oficina.....	17
1.4.3.6 Normas de conducta profesional	18
1.4.3.7 Relaciones con el jefe.....	18
1.4.3.8 Relaciones con los compañeros	19
CAPÍTULO II.....	22
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	22

CAPÍTULO III	36
DISCUSIÓN	36
CAPÍTULO IV	37
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	41

RESUMEN

Las relaciones interpersonales en el clima laboral se determinan como un conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones.

De acuerdo con la problemática abordada se visualiza que el cambio de Directivos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte, promueve el cambio de personal ocasional, lo cual afecta a las relaciones interpersonales dentro de la organización, cuyo problema se enfoca a la escasa interacción profesional entre funcionarios.

El objetivo general fue analizar la dinámica de las relaciones interpersonales de las secretarías del GAD Municipal del cantón Rocafuerte y su efecto en el clima laboral en el año 2019.

El desarrollo de las tareas científicas se efectivizó a través de los métodos: documental-bibliográfico, para la recopilación de investigaciones previas, que permitió profundizar la temática planteada; análisis y síntesis, para caracterizar las principales categorías; inductivo-deductivo, basado en la encuesta, que sirvió para la recolección de la información y el método estadístico para el análisis de frecuencias que posibilitó la obtención de los resultados.

Los resultados obtenidos en la investigación teórica y de campo, permitieron conocer que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte existen planes y programas orientados al fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Palabras claves: relaciones interpersonales, clima laboral, programas institucionales, interacción profesional.

ABSTRACT

Interpersonal relationships in the work environment are determined as a set of interactions between two or more people that constitute an effective means for communication, expression of feelings and opinions.

According to the problem addressed, it is visualized that the change of Directors in the Decentralized Autonomous Government of the Rocafuerte canton, promotes the occasional change of personnel, which affects interpersonal relationships within the organization, whose problem focuses on the limited professional interaction Among officials.

The general objective was to analyze the dynamics of interpersonal relationships of the secretaries of the Municipal GAD of the Rocafuerte canton and its effect on the work environment in the year 2019.

The development of scientific tasks was carried out through the following methods: documentary-bibliographic, for the compilation of previous research, which allowed to deepen the proposed theme; analysis and synthesis, to characterize the main categories; inductive-deductive, based on the survey, which served to collect the information and the statistical method for frequency analysis that made it possible to obtain the results.

The results obtained in the theoretical and field research allowed us to know that in the Decentralized Autonomous Government of the Rocafuerte Canton there are plans and programs aimed at strengthening interpersonal relationships.

Keywords: interpersonal relationships, work environment, institutional programs, professional interaction.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las relaciones interpersonales son un componente fundamental del clima laboral, puesto que es el ambiente que se crea por la práctica de valores, actitudes de convivencias, empatías y todos aquellos factores que son capaces de expresar las personas en cuanto a su singularidad.

Las relaciones interpersonales en el siglo XXI se han establecido de manera general por afinidad y se connota que en el ámbito laboral se movilizan entre la predisposición al cambio y la interacción colaborativa profesional, lo que establece una relación directa. Sin embargo, también es notorio en los últimos tiempos la existencia de crisis en las relaciones interpersonales, cuando debería de ser una cualidad moral entre los individuos.

Para caracterizar a las relaciones interpersonales y al clima organizacional es necesario conocer su significado; según Silviera (2014) define a las relaciones entre las personas como “un conjunto de interacciones entre dos o más sujetos que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones” (pág.8)

En cambio, al clima laboral otros autores como Loaiza, Salazar, Espinoza & Lozano (2019) lo definen como “la percepción que se tiene del ambiente de un sistema organizacional donde se interrelacionan factores organizacionales e individuales de sus miembros” (pág.4)

De acuerdo con los criterios de los autores, dentro del ambiente laboral se puede observar diferentes estados de ánimos no tan agradables, como por ejemplo mal humor, poca paciencia e incluso hasta enfermedades que son las causantes que una interrelación con otro individuo se perjudique, y es ahí donde la mala comunicación intercede; por tal razón se deterioran las relaciones entre compañeros.

Fundamentalmente este proyecto aportó con un análisis de la dinámica de las relaciones interpersonales entre las secretarías del GAD del cantón Rocafuerte y su efecto en el clima laboral.

La investigación del comportamiento que estas demuestran o son capaces de mantener dentro de un ambiente netamente laboral, como seres humanos y profesionales, permitió determinar la importancia que las secretarías del GAD de Rocafuerte le otorgan a este factor decisivo del clima laboral y a su vez dar algunos aportes para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos de esta institución.

El Proyecto reúne características y condiciones técnicas operativas que aseguran el cumplimiento de sus objetivos por lo cual es viable para ejecutar la investigación, puesto que se escogió un lugar donde se cuenta con el apoyo de los entes involucrados para aplicar los instrumentos para la recolección de la información, en este caso las encuestas a ocho secretarías y a cinco Directores departamentales de dicha municipalidad. Además, se contó con el refuerzo de los docentes de tutoría de investigación y con recursos humanos y materiales para obtener los resultados deseados.

El propósito principal fue conocer la dinámica de cómo se manejan las relaciones interpersonales del GAD Municipal y cómo estas prácticas han afectado el clima laboral de las secretarías, ambas categorías se relacionan por la conducta que tienen las funcionarias en el área donde desempeñan sus actividades administrativas.

De esta manera se ha identificado que, a nivel nacional en el ámbito institucional, se crean políticas laborales entre sus empleados con el fin de generar crecimiento y estabilidad en las organizaciones. Estas directrices van desde la estructura de las diferentes áreas laborales hasta los términos que debe aceptar y cumplir el personal contratado para la realización de sus funciones.

Particularmente en la provincia de Manabí, se ha identificado desde la experiencia de la autora de esta investigación, que en las diferentes instituciones o empresas, el cargo secretarial demanda de la organización conjunta de las actividades, para lo cual se han propuesto políticas y estrategias para promover el espíritu colaborador entre las diferentes áreas asociadas de la institución, con especial énfasis en la práctica de los principios morales y éticos que garanticen el buen desarrollo de las relaciones interpersonales.

En tal sentido, en el GAD del cantón Rocafuerte se pudo evidenciar que las secretarías de manera general no mantienen el compañerismo, confidencialidad y tolerancia con sus demás compañeros de trabajo, lo cual propició la necesidad de esta investigación tomando como muestra de estudio a ocho secretarías de los diferentes departamentos y cinco directores departamentales de esta institución.

Por estos antecedentes la investigación de esta problemática está dirigida al área secretarial del GAD del cantón Rocafuerte, reconocido como una entidad pública generadora de políticas encaminadas al desarrollo social, económico, cultural, ambiental y de infraestructura, con talento humano emprendedor y responsable, que ofrece a la ciudadanía servicios con calidad y calidez.

Entre el análisis teórico y fáctico efectuado se logra responder a la siguiente interrogante:

¿De qué manera se puede aportar al fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre las secretarías del GAD- Rocafuerte para propiciar un efectivo clima laboral?

Por consiguiente, se formulan las siguientes interrogantes problemáticas que se orientaron al trabajo de investigación:

1. ¿De qué manera el tratamiento teórico de las relaciones interpersonales ha sido un aporte para el clima laboral de las organizaciones?
2. ¿Cuáles son las causas de las limitadas relaciones interpersonales entre los funcionarios administrativos de las instituciones?
3. ¿Qué efectos tiene en el clima laboral de una institución las relaciones interpersonales?
4. ¿Qué estrategias empresariales se han dado para el mejoramiento de las relaciones interpersonales a fin de fortalecer el clima laboral?
5. ¿Mediante qué estrategias institucionales se podrán fortalecer las relaciones interpersonales con efectos en el clima laboral?

Lo expuesto conllevó a formular la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores que influyen en las relaciones interpersonales de las secretarías del GAD Municipal cantón Rocafuerte que afectan el clima laboral de esta institución?

De esta manera se concreta como **objeto** de estudio: Relaciones interpersonales

Por lo expuesto se planteó el siguiente **objetivo general**: Analizar la dinámica de las relaciones interpersonales de las secretarías del GAD Municipal del cantón Rocafuerte y su efecto en el clima laboral. Año 2019.

De lo expuesto se asume como **campo** de estudio: Efectos en el clima laboral

Los **objetivos específicos** se concretan en:

- Caracterizar desde la teoría el objeto y campo de la investigación.
- Identificar las causas que limitan las relaciones interpersonales entre las secretarías del GAD del cantón Rocafuerte.
- Identificar los efectos de las relaciones interpersonales de las secretarías del GAD – Rocafuerte en el clima laboral de esta institución.
- Indagar sobre la existencia de planes o programas institucionales que favorezcan las relaciones interpersonales entre el personal de secretaría.
- Proponer acciones tendentes a dinamizar las relaciones interpersonales entre el personal de secretaría para propiciar un clima laboral efectivo.

Como **hipótesis** de la presente investigación se plantea la siguiente:

La implementación de una estrategia que dinamice las relaciones interpersonales entre el personal de secretaría garantizará un clima laboral efectivo en el GAD del cantón Rocafuerte

Los **métodos y técnicas** utilizadas en la investigación fueron:

Análisis documental y bibliográfico: Para la búsqueda y análisis de investigaciones precedentes relacionadas con el tema de estudio, lo que permitió ampliar y profundizar cada uno de los temas planteados.

Método de análisis-síntesis: se empleó durante el desarrollo de la investigación lo que permitió conocer la realidad de la problemática abordada desde varios enfoques teóricos; a su vez sintetizar y explicar cada uno de los factores que intervinieron tanto en el objeto como en el campo de estudio.

Método Inductivo y deductivo: se utilizó durante el proceso investigativo, permitió indagar y analizar los resultados obtenidos, para posteriormente llegar a las conclusiones y recomendaciones emitidas.

Método estadístico: se empleó para describir, interpretar y representar gráficamente los datos obtenidos durante el proceso investigativo.

Técnicas:

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación fueron; encuestas aplicadas a todo el personal secretarial y a los jefes departamentales que labora en el GAD Municipal del cantón Rocafuerte.

La investigación fue de tipo cuali-cuantitativa. El enfoque cualitativo se expresó al dar una visión integral de cómo las secretarías asumen la buena relación interpersonal con sus compañeros de trabajo y cuál fue su efecto en el clima laboral. Lo cuantitativo permitió el desarrollo empírico de la investigación, la cuantificación de los resultados y la comprobación de la hipótesis.

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes investigativos

De acuerdo con la búsqueda de la información relacionada a las relaciones interpersonales se encuentran diversas investigaciones que fundamentan este objeto de estudio, tales como:

En base a los resultados encontrados en la investigación desarrollada por Espinosa (2014), cuyo objetivo fue analizar el nivel de correlación de las relaciones interpersonales y el clima organizacional, se logró identificar que existe un nivel de relación directa y significativa entre ambas categorías, de acuerdo con la percepción de los integrantes de la comunidad educativa de Colombia.

Otra investigación que fue aplicada a una muestra de 98 profesores de las Instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry, mediante un cuestionario orientado a medir la motivación laboral, desde la relación entre el clima y motivación; por los resultados obtenidos se evidencia que existe una relación significativa entre el clima y la motivación laboral, Luján (2014).

Ambos estudios revelan que las relaciones interpersonales están vinculadas con el clima organizacional, puesto que es importante tomar en cuenta el compañerismo, la confiabilidad, el trabajo en equipo porque de ello nace la responsabilidad al momento de ejecutar alguna actividad, sin olvidar también que la comunicación es la principal fuente de desarrollo para las buenas relaciones.

1.2 Fundamentación legal

En base a la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP (2018) Capítulo I de los deberes, derechos y prohibiciones, en el Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos literal h. explica: Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

Por otra parte, el literal i. expone: Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

En este sentido, el desarrollo de la presente investigación se justifica desde la normativa legal la Ley Orgánica de Servicio Público, misma que regula en los funcionarios del estado, el ejercicio de sus actividades dentro del marco del respeto y normas de convivencia de un ambiente de trabajo adecuado.

1.3 Fundamentación filosófica

Urabayan, (2016) citado por Marcel y Levinas, sostiene su pensamiento filosófico que: relación es de Yo-Tú, es decir, relación se da entre persona y persona, la cual se desemboca en verdades o en opiniones expresadas a modo de juicios, como la experiencia de un objeto cualquiera.

1.4 Fundamentación teórica

1.4.1 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales, como la principal categoría de este trabajo investigativo deben definirse a fin de comprender su significado y todos los aspectos relevantes que le caracterizan.

1.4.1.1 Definición

Según Silveira, (2014) define las relaciones interpersonales como: “un conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones” (pág.8)

Martínez, R. (2017) sostiene que, “son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad y en los ámbitos que la sociedad determina, como el laboral”.

1.4.1.2 Estilos de relaciones interpersonales

Con relación a los estilos de relaciones interpersonales Zupiría (2015) realiza una clasificación, teniendo en cuenta la forma de interacciones que se presentan entre las personas, siendo éstas:

- **Estilo agresivo:** personas que tienen una conducta conflictiva con quienes se relacionan, interactúan de forma agresiva mediante acusaciones y amenazas.
- **Estilo manipulador:** estilo de relaciones interpersonales que considera el empleo de procesos intelectivos y racionales de la persona, en interacción con el contexto, buscando sugerir a las personas de su contexto, con el propósito de lograr que cumplan las indicaciones o mandatos, que emite este personal, el cual actúa como ente manipulador.
- **Estilo pasivo:** Las personas que asumen este estilo, son aquellas que dejan que otros decidan por ellos. Carecen de la capacidad de defender sus opiniones y pensamientos propios, dejan que las otras personas tomen ventaja de esa situación.
- **Estilo asertivo:** se caracteriza porque la persona que adopta este estilo es capaz de defender sus derechos e intereses sin hacer uso de la agresión, violencia o insultos y asume sus propias decisiones.

1.4.1.3 Beneficios de generar relaciones interpersonales asertivas

Montes, (2016) afirma que las relaciones interpersonales, son también llamadas habilidades sociales, y están presentes en todos los ámbitos de la vida.

Los beneficios obtenidos al generar una excelente relación interpersonal son:

- Saber por qué uno actúa y como lo hace.
- Comprender mejor la conducta de los demás.
- Controlar más los propios impulsos.
- Cambiar algunos de los aspectos de la conducta que resultan inadecuados.
- Ser más tolerante consigo mismo y con los demás.
- Experimentar mayor respeto y empatía por los demás.
- Hacer más fácil y efectiva la comunicación interpersonal.
- Generar la habilidad para socializar más fácilmente.
- Trabajar en equipo.
- Eliminar motivos de conflicto.
- Buscar armonía individual y social.

- Hallar caminos para la propia expresión.
- Lograr espontaneidad y autenticidad.
- Encontrar satisfacción en la relación con los demás.

1.4.1.4 Estrategias que dinamizan una excelente relación interpersonal

Las relaciones interpersonales no son fáciles, pero tampoco suelen ser tan difíciles. Algunas técnicas mejoran las relaciones interpersonales como lo estipula Sánchez, (2017) entre las que recomienda:

1. Entrenar la capacidad de escucha

Poner nuestra atención en el contenido y en la forma del mensaje que el otro nos está intentando hacer llegar. No se trata de quedarse quietos, sino de recorrer parte del camino para salir al encuentro de lo que el otro dice, sugiere o insinúa. Tampoco se trata de amordazar nuestro diálogo interior, sino de derivarlo a lo que el otro nos está contando.

2. Practicar la empatía

La escucha activa y la empatía van de la mano. La empatía significa ser capaz de ponerse en la piel de los demás, entendiendo el proceso que hace que piensen como piensan y actúen como actúan.

3. Confiar en lo que haces y dices

Una actitud confiada genera confianza en los demás. No es tan difícil practicar la confianza. El miedo es una de las emociones que más puede tensar la comunicación, siendo así y en determinados contextos un obstáculo para las relaciones personales.

4. Sonríe, siempre sonríe

La sonrisa derriba barreras, construye un clima emocional de amabilidad y contribuye a disminuir tensiones.

5. Los buenos modales

Los buenos modales jamás pasarán de moda ni dejarán de ser llaves maestras que abran puertas principales. Además, con la práctica ganarán en naturalidad, dejando de dar esa sensación de

artificio sobre la que algunos concluyen falsedad, antes que respeto y consideración.

6. Aprender a manejar la ira

A manejar la ira, como a gestionar cualquier otra emoción, también se aprende. Hay una norma de oro que en los momentos de enfado nos puede ayudar. Si estás molesto, en un primer momento solo tienes que hacer tres cosas: no decir nada, no hacer nada y quedarte quieto. Es así de sencillo. Difícilmente la ira va a facilitar la resolución del conflicto.

7. Todo (o la mayor parte) está en los detalles

Hay una serie de actitudes o de pequeños detalles que incrementan significativamente la calidad de las relaciones personales. Son gestos sencillos que hablan de nobleza y de buena disposición a los demás. Es buena idea incorporarlos a tu forma natural de ser. Algunos de estos gestos son:

- Llamar a las personas por su nombre.
- La importancia de un problema lo decide la persona a la que le afecta.
- Durante una polémica, indícale al otro que valoras su punto de vista y que quieres entenderlo.
- Muestra tu interés por lo que piensa o siente el otro.
- No intentes cambiar la forma de pensar de nadie.

Las relaciones interpersonales son indispensables para que el ser humano se pueda comunicar eficazmente con otra u otras personas transmitiendo sus opiniones o ideas dentro de una institución para el buen funcionamiento de la misma.

Así como existen varios estilos de relaciones interpersonales, existen personas que saben cómo lidiar con cada uno de esos estilos, sin embargo, en algunas empresas buscan ese tipo de personas, que sean capaces de entender y ayudar a sus compañeros, puesto que cada individuo es un mundo diferente pero que

con paciencia y humildad se puede lograr un mejor estilo para llevar así una excelente relación interpersonal.

Los beneficios obtenidos al generar una excelente relación interpersonal permiten identificar fácilmente las emociones propias y ajenas y con ello la posibilidad de interactuar en un círculo de personas con las cuales se comparten experiencias laborales de invaluable valor.

Como seres humanos cometemos muchos errores, pero también es de humanos corregirlos; es decir, habrá momentos donde la ira no dejará que los colaboradores razonen con conciencia, pero para esto existen estrategias que permiten conservar las relaciones entre empleados. En caso de que se haya pasado el límite de la tolerancia y el respeto, es mejor pedir disculpas para poder enmendar la falta cometida, y así mantener un efectivo clima laboral dentro de la empresa.

1.4.2 Clima laboral

El clima laboral, como la categoría donde se manifiesta el efecto de la práctica de las relaciones interpersonales en una institución, se presenta en su definición y caracterización teórica desde la apreciación de varios estudiosos como clima laboral o clima organizacional.

1.4.2.1 Definición

Loaiza, Salazar, Espinoza & Lozano, (2019) definen al Clima laboral como: “la percepción que se tiene del ambiente de un sistema organizacional donde se interrelacionan factores organizacionales e individuales de miembros” (pág. 4)

Para García, (2011) es un conjunto de características que describen a una organización de otras organizaciones y a su vez son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influye en el comportamiento de las personas.

1.4.2.2 Tipos de clima laboral

Según Pérez y Rivera, (2015) con respecto al estudio realizado por Likert mencionan que los tipos de Clima son: Clima autoritario y clima participativo.

Clima Autoritario: Este a su vez se clasifica en:

- **Autoritario explotador:** se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- **Autoritarismo paternalista:** se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

Clima Participativo se subdivide en:

- **Consultivo:** se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.
- **Participación en grupo:** en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

1.4.2.3 Características del clima laboral

Según Pérez y Rivera, (2015) en base al estudio realizado por Rodríguez mencionan que el clima laboral se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con los cambios que en esta se den.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Los problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima, y a su vez estas se pueden ver afectadas por el clima.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.

1.4.2.4 Dimensiones del clima laboral

Las dimensiones principales del clima laboral según Bordas, M. (2016) son las siguientes:

Autonomía: el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Cooperación y apoyo: grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.

Reconocimiento: el grado en que los miembros de la organización perciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y a su contribución a la organización.

Organización y estructura: grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo está bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.

Innovación: grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.

Transparencia y equidad: grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

Motivación: grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.

Liderazgo: modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

1.4.2.5 Estrategias para mejorar el clima laboral

Edel y García, (2007) mencionan algunas estrategias que generan un clima laboral agradable, como:

- 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.
- Contextos físicos acorde con las necesidades personales.
- Apertura a la innovación que traiga consigo una constante actualización y mejora de la organización.

Se considera al clima laboral como el principal factor para la buena o mala producción de parte de los empleados hacia la empresa, porque dependiendo de ello se evidencian los niveles de motivación y compromiso para asumir los cambios que se generen dentro de la misma; principalmente en instituciones donde periódicamente se evidencian cambios de autoridades, como es el caso de las instituciones públicas.

En este sentido, (Cedeño, 2018, pág. 77-78), enfatizan en la predisposición al cambio, como una cualidad de los profesionales para insertarse, integrarse y

adaptarse de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas u organizaciones a través de asumir diversos roles.

De esta manera es importante destacar que las nuevas generaciones en el campo secretarial, dentro de una empresa o institución, ponen a su entera disponibilidad los conocimientos adquiridos durante el proceso de su carrera universitaria en las actividades a realizarse, adaptándose a las normas y reglamentos que tiene la misma. Sin embargo, no solo el personal debe estar presto a las relaciones interpersonales sino también las autoridades de turno, puesto que existen cambios que perjudica o benefician a la organización y son los líderes los encargados de sensibilizar al personal para la adaptación a estos cambios. El clima de la empresa se caracteriza por el compromiso que entregan cada uno de los trabajadores, debido a que un apropiado ambiente laboral produce un excelente rendimiento en la institución.

Por otro lado, existen algunos tipos de clima laboral en estos puntos se destaca la buena relación no solo entre empleados de una misma área, sino también lleva como principal respaldo la buena comunicación que el trabajador debe tener con sus demás compañeros, a eso se le considera un trabajo en equipo, porque si el jefe no ofrece la total confianza, el personal se sentirá en un ambiente tenso, y por tal razón no podrán ejecutar sus funciones de profesionales al mayor porcentaje.

Mediante las dimensiones del clima laboral se pueden identificar como los aspectos más importantes la autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo.

Para mejorar el clima laboral no solo está implicado el empleador, quien es el encargado de realizar constantes evaluaciones de comportamiento entre sus empleados, sino también entre los trabajadores quienes deben estar atentos a las diminutas señas de malas relaciones y mejorar la situación laboral de la empresa. Dentro del área de mayor incidencia en el clima laboral de las organizaciones, se encuentra el staff de secretarías, por la singularidad de sus funciones. Este personal, como ente coordinador e informante de los procesos aporta en gran medida en la armonía dentro de los equipos de trabajo.

1.4.3 La secretaria

Las secretarias, forman parte fundamental en esta investigación al ser el actor principal, por tanto, es importante conocer su definición y aspectos que le caracterizan.

1.4.3.1 Definición

Pérez & Merino, (2010) indica que la secretaria es la persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar la agenda del jefe y ordenar los documentos de una oficina, además quien realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles de una empresa.

1.4.3.2 La secretaria en la institución

Desempeñarse como secretaria/o en una institución pública no es lo mismo que hace unos años, las exigencias del mercado, las técnicas secretariales y la tecnología requiere actualizaciones constantes del perfil profesional, dependiendo básicamente de la demanda en el mercado laboral. (Arce y Macías, 2015).

En este sentido, en pleno siglo XXI la asistente en secretariado ejecutivo debe realizar múltiples funciones, tendrá que ser competente para lograr el éxito de la empresa y así mismo poder ascender siempre y cuando aprenda o aplique los conocimientos de sus superiores. (Ordoñez y Sánchez, 2018)

1.4.3.3 Importancia de la secretaria

Chávez, (s.f.) sostiene que la función de la secretaria es básica en la estructura de la Organización, participa de manera muy cercana en el desarrollo económico, tecnológico y cultural de la sociedad actual.

La secretaria está presente en todas los momentos del proceso empresarial; ya sea en presencia física, hacia el interior y exterior, como en presencia escrita, telefónica, y todo el tiempo ejerce una función primordial: materializar ideas plasmándolas en una hoja en blanco, recibir mensajes desde los más simples hasta los más complejos, guardar territorios, secretos, ser consejera, dar contención a la ansiedad del jefe, a través de concretar las herramientas básicas con las que habrá de luchar en el campo organizacional.

1.4.3.4 Funciones de la secretaria

Las principales funciones que aplican la secretaría hoy en día son:

- Representar personalmente al jefe.
- Organizar el trabajo del jefe.
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe.
- Coordinar las actividades del jefe.
- Mantener en funcionamiento la oficina en presencia o ausencia del jefe.

Funciones administrativas de la secretaria

- Redactar comunicaciones internas y externas.
- Tomar dictados y transcribirlos.
- Preparar reuniones y juntas.
- Redactar actas.
- Organizar entrevistas y viajes.
- Archivar la correspondencia de la oficina.
- Custodiar los documentos de la oficina.
- Preparar la correspondencia de entrada y salida.
- Atender llamadas telefónicas.

Formación profesional

- Informática
- Idiomas.
- Capacidad de organización
- Cultura
- **Condiciones actitudinales.**
- Confidencialidad
- Firmeza y seguridad en las relaciones interpersonales
- Paciencia

1.4.3.5 Comportamiento de una secretaria en la oficina.

Según Villarreal, (2016) la secretaria debe ser diferente de lo habitual, puesto que no se trata de asumir actitudes fingidas; sin embargo, hay que tener en cuenta que:

- Su aspecto debe ser agradable, elegante y ordenado.
- El vestuario debe estar de acuerdo con el cargo, edad y aspectos físicos
- Maquillaje natural, agradable y discreto
- Usar los nombres de pila, siempre anteponiendo el tratamiento social,
- El arreglo personal no debe realizarse en la oficina
- No se debe fumar en la oficina
- No usar gestos o expresiones de mal gusto o de doble sentido
- Evitar los rumores o los chismes de todo tipo

1.4.3.6 Normas de conducta profesional

Algunas normas de conducta que sostiene Villarreal, (2016) son:

- No criticar a la gente
- No hablar demasiado
- Sea paciente y ordenada
- Huir del orgullo y de la vanidad
- Hacer una cosa a la vez
- Hacer algo por los demás
- Evite el ocio
- Dominar las situaciones
- Tener sentido del humor

1.4.3.7 Relaciones con el jefe

Para que la secretaria logre una relación equilibrada con su superior, es indispensable que ella piense en su función de lo que su jefe necesita. (Sevilla, s/f)

A continuación, se detallan factores que harán posible que la comunicación sea eficaz:

- **Armonía.** – El éxito de la relación entre la secretaria y su jefe se basa en la consideración mutua y en el respeto absoluto a la función que cada uno desempeña, así como a su profesionalismo.
- **Consideración.** – En la asistente debe sobresalir la cortesía y lealtad. Tiene que demostrar discreción hacia su jefe, respetando su vida

personal. Tampoco debe tener excesivas confianzas o confidencias con su superior. La secretaria, con frecuencia, se encontrará con jefes de carácter variable y difícil; lo más probable es que tengan desacuerdos, sin embargo, aprender a conocer el genio del jefe será una forma de adaptarse a su manera de ser, para mantener la armonía suficiente.

- **Cumplimiento.** – La secretaria debe estar consciente de que el jefe es la persona que dirige la oficina, y que las disposiciones y tareas que su superior le asigne deben cumplirse con oportunidad y eficiencia. No puede decidir por su cuenta la manera de hacer el trabajo; la iniciativa para el desempeño de sus funciones debe contemplar las instrucciones y el sistema establecido por el jefe de la oficina.
- **Responsabilidad.** – La secretaria debe saber que la responsabilidad significa conocer específicamente lo que se espera de ella y hasta donde deben llegar sus atribuciones. Implica comprometerse a cumplir espontáneamente los compromisos que asuma, sin necesidad de que el jefe esté o no presente en la oficina. Además, deberá ser capaz de rendir cuentas a su superior sobre las obligaciones que él ha asignado.
- **Confiabilidad.** – Para que la secretaria tenga confianza del jefe es necesaria la discreción, lealtad y sinceridad en la forma de actuar y de hablar, con el fin de no defraudarle. Ella, de acuerdo con sus actitudes, se hace merecedora a la misma. Pero la secretaria no necesita solamente la confianza del jefe, también requiere la de sí misma y de su capacidad, para tener seguridad de conseguir las metas que se ha propuesto.
- **Puntualidad.** – Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y para esto es necesario que la secretaria respete el horario establecido por la empresa, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones y que le hacen perder unos momentos preciosos.

1.4.3.8 Relaciones con los compañeros

Así como la secretaria cuida la relación con su jefe, también debe de preservar la amistad con sus compañeros de trabajo, planteándose actitudes positivas en

el trato interno; estas relaciones deben ser amistosas y cordiales, con vínculos de generosidad, más no de competitividad. (Sevilla, s/f)

Para lograr una buena relación es indispensable poner en práctica las siguientes actitudes:

- **Amistad.** – Es un afecto desinteresado que una persona siente hacia otra, base de sentimientos de afinidad, interés y buena voluntad. -
- **Compañerismo.** – Éste es un vínculo social constituido por la existencia de armonía y unión, factores que coadyuvan a lograr relaciones de trabajo cordiales.
- **Respeto.** – Es una manifestación de consideración a una persona, al trabajo ajeno, a los sentimientos, a los puntos de vista de los demás, a la propiedad privada y especialmente a la dignidad personal.
- **Generosidad.** – Es una cualidad importante para llevarse bien con los compañeros; tiene que ser practicada diariamente por la secretaria para prestar ayuda y ofrecer amistad, para expresar alegría ante el progreso de los demás y para no demostrar envidia ante el bienestar ajeno.
- **Solidaridad.** – Es un sentimiento que se deriva del afecto y la comprensión hacia los demás. Es una forma de adherirse a la causa de una persona que se encuentra enfrentando un problema, compartiendo con ella lo que le aflige.
- **Prudencia.** – La secretaria debe escuchar con atención a todas las personas que tengan algo que decirle, demostrar un genuino interés por sus preocupaciones y ayudar a solucionarlo.
- **Tolerancia.** – Es difícil adaptarse al carácter y manera de ser de todas las personas que le rodean, porque no se comparten criterios. Sin embargo, es una cualidad esencial en una secretaria por el trato frecuente que tiene con diversas personas.
- **Sinceridad.** – La relación jefe-secretaria-compañeros tiene que basarse en la confiabilidad y franqueza, puesto que estas actitudes sustentarán el trato armonioso en el interior de la oficina. Cuando alguien requiere su criterio respecto a un asunto o le solicite información sobre trámites que

conoce, es indispensable que con buena fe y en forma veraz y oportunidad proporcione los datos que se le pida.

- **Cortesía.** – La relación de la secretaria con el jefe y sus compañeros tiene que evidenciarse no solamente con palabras amables, sino con actitudes que denoten buenos modales y respeto.

Del análisis de la teoría expuesta, se ha entendido que la secretaria en la actualidad ejerce un rol muy importante dentro del ámbito administrativo y de ejecución, puesto que es una de las piezas fundamentales dentro de una entidad pública o privada, realmente sin ellas la empresa no podría obtener el mismo éxito, porque son quienes poseen la capacidad para asumir responsabilidades que su jefe le haya delegado.

A su vez se caracteriza por ser multifacética, se encarga de redactar o archivar documentos, preparar o agendar reuniones, entrevistas y viajes, atender llamadas telefónicas, tomar decisiones en ausencia del jefe, dentro de sus atribuciones.

Por otro lado, el comportamiento de las secretarias no debe rebasar los límites, es decir, se debe mantener siempre el respeto hacia los demás y en especial hacia uno mismo. Existen también normas que una secretaria debe utilizar. No obstante, estas conductas no solo deben ser aplicadas por las secretarias, sino por todo el personal de la empresa, para así tener mayor productividad laboral puesto que a eso también se refieren las relaciones interpersonales.

La secretaria en todo momento debe cuidar tanto lo que hace y lo que dice, así como la manera de actuar con respecto a su superior. Deberá ser 100 % confidente pero no exceder a tal punto de ser audaz, es decir, mantenerse en un nivel estable de saber escuchar y saber entender cada una de las disposiciones de su jefe.

Del mismo modo que con el jefe, la secretaria debe de cuidar la relación con sus compañeros, ser siempre amable y solidaria, presta para brindar ayuda a quien lo necesite sin descuidar su labor principal y no prestarse para malentendidos, debido a que eso podría ocasionar problemas con el superior e inclusive hasta su despido.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

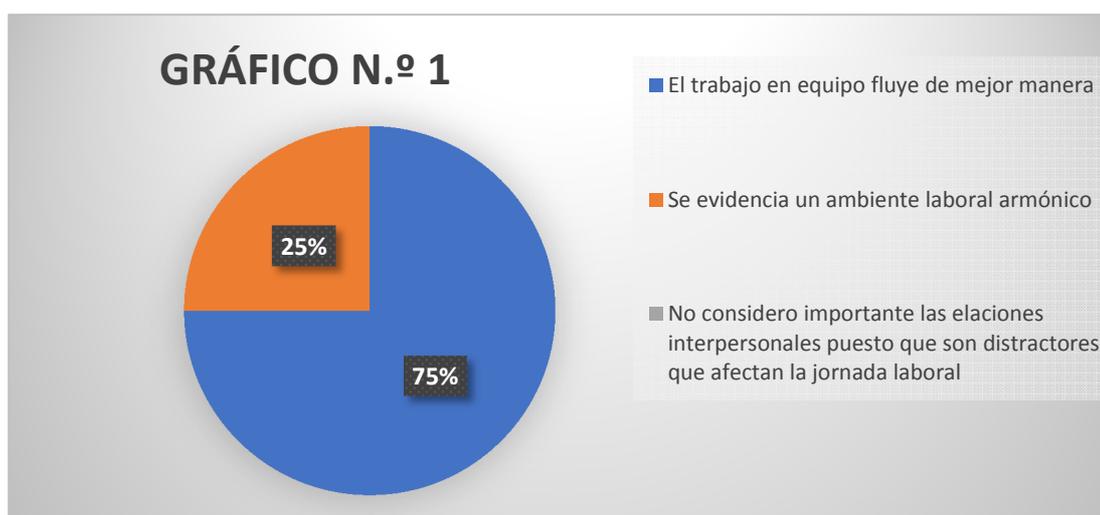
El presente capítulo tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos en base a las encuestas aplicadas a 8 secretarías y 5 Directores Departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte, quienes accedieron a participar en el proyecto de investigación.

Los resultados de cada una de las preguntas fueron valorados de acuerdo con las alternativas expuestas. Una vez aplicada la técnica para la recolección de la información, se procedió a efectuar el respectivo tratamiento para el análisis de los mismos; la información obtenida propició las conclusiones a las que se llegó en la investigación.

Encuesta dirigida al: Personal Secretarial del GAD Rocafuerte

1. ¿Por qué considera importante que las secretarías mantengan una excelente relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?

Tabla N.º 1		
Importancia de mantener una excelente relación interpersonal		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
El trabajo en equipo fluye de mejor manera	6	75%
Se evidencia un ambiente laboral armónico	2	25%
No considero importante las relaciones interpersonales puesto que son distractores que afectan la jornada laboral	0	0%
TOTAL	8	100%
Fuente: Personal secretarial del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



Los resultados obtenidos del estudio revelan que el 75% del personal secretarial contestaron que el trabajo en equipo fluye de mejor manera, mientras que el 25% de las encuestadas consideran que se evidencia un ambiente laboral armónico cuando se mantiene una excelente relación con los compañeros.

Se interpreta que para mantener una excelente relación interpersonal entre compañeros debe existir en la organización el trabajo en equipo, para así mantener en alto nivel en el buen desempeño de la institución.

2. ¿Cómo usted caracteriza las relaciones interpersonales en su contexto laboral?

Tabla N.º 2		
Caracterización de las relaciones interpersonales		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Comunicación dentro de los márgenes del respeto	1	12,5%
Colaboración entre compañeros	6	75%
Solidaridad con quienes se integran al equipo de trabajo	1	12,5%
Conflictivas	0	0%
Irrespetuosas	0	0%
Egoístas	0	0%
TOTAL	8	100%
Fuente: Personal secretarial del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



Con respecto a los resultados obtenidos se manifiesta que, el 75% de las relaciones interpersonales se caracteriza por la colaboración entre compañeros, mientras que un 12,5% de las encuestadas afirman que se define por la comunicación dentro de los márgenes del respeto y el 12,5% contestaron que se manifiestan por la solidaridad con quienes se integran al equipo de trabajo.

Gran parte del personal secretarial considera que en la institución las relaciones interpersonales se caracterizan por la colaboración entre compañeros, puesto que conlleva al buen funcionamiento de la organización por parte de los empleados.

3. ¿Se ha visto afectada en las relaciones con sus demás compañeros de trabajo?

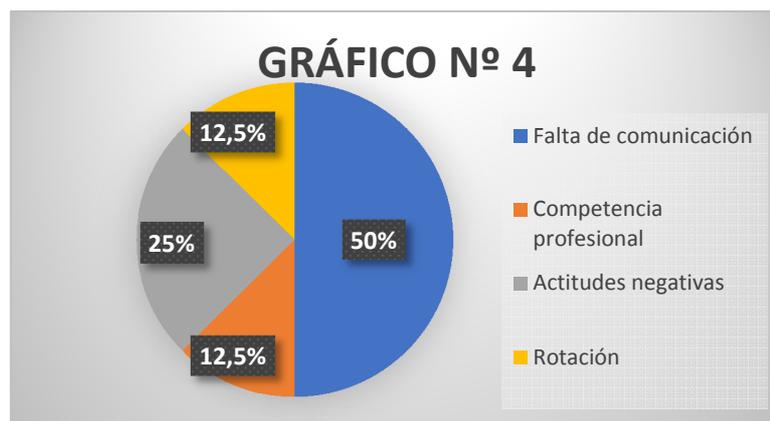
Tabla N.º 3		
Afectación en las relaciones con los compañeros de trabajo		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	8	100%
TOTAL	8	100%
Fuente: Personal secretarial del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



De acuerdo con los resultados obtenidos el 100% de la población no se ha visto afectada en la relación con sus demás compañeros de trabajo, es decir, que existe un alto nivel de compañerismo en los diferentes departamentos de la Municipalidad.

4. Desde su criterio, ¿Cuáles son los aspectos dentro de las relaciones interpersonales que afectan el clima laboral?

Tabla N.º 4		
Factores que afectan el clima laboral		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Falta de comunicación	4	50%
Competencia profesional	1	12,5%
Actitudes negativas	2	25%
Rotación	1	12,5%
TOTAL	8	100%
Fuente: Personal secretarial del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		

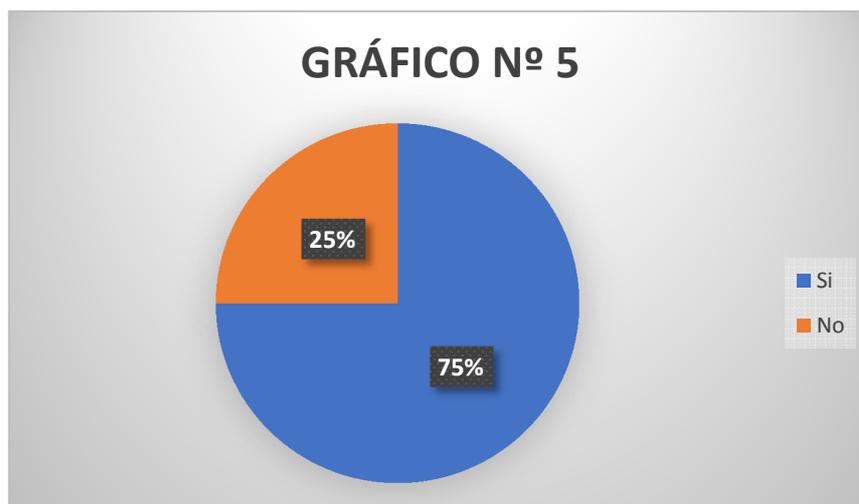


Con respecto a los resultados obtenidos el 50% de las encuestadas confirmaron que la falta de comunicación es uno de los aspectos dentro de las relaciones interpersonales que afectan el clima laboral, sin embargo, un 25% detallan que son las actitudes negativas por parte de los empleados, por otro lado, el 12,5% manifiesta que es un aspecto negativo la rotación de personal, mientras el 12,5% considera que se da por la competencia profesional.

Como se logra demostrar las secretarias del GAD consideran que la falta de comunicación es uno de los aspectos de las relaciones interpersonales que afectan el clima laboral por parte de los empleados, puesto que es uno de los factores que influye en el rendimiento de cada departamento.

5. ¿Existen planes o programas institucionales en el GAD para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de secretaría?

Tabla N.ª 5		
Existencia de planes o programas para fomentar las relaciones interpersonales		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	6	75%
No	2	25%
TOTAL	8	100%
Fuente: Personal secretarial del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



De acuerdo con los resultados obtenidos el 75% de las encuestadas manifestaron que en la institución si existen programas para fortalecer las relaciones interpersonales, mientras el 25% expresaron que no, es decir, que en el Municipio si existen programas, pero una parte del personal no le toman importancia a ese tipo de actividades, o más bien no le dan prioridad.

6. En la escala del 1 al 3 ¿Cómo califica las relaciones interpersonales dentro del contexto que usted labora?

ESCALA VALORATIVA		
3	2	1
ALTA	MEDIA	BAJA

Tabla N.º 6				
Valoración de las relaciones interpersonales				
ALTERNATIVA	3	2	1	TOTAL
Colaboración entre compañeros	50%	50%		100%
Comunicación dentro de los márgenes del respeto	100%			100%
Está totalmente capacitada y/o predispuesta a brindar colaboración en cualquier área que la requieran	50%	50%		100%
Fuente: Personal secretarial del GAD				
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez				

GRÁFICO Nº 6



De acuerdo con los resultados obtenidos, las secretarías manifestaron que se encuentran en un nivel alto – medio las relaciones entre compañeros de diferentes áreas, sin embargo, no todo el personal tiene la predisposición para colaborar en cualquier departamento que la requieran, porque se centran tan solo en su área.

7. Cuando se da el cambio de Alcalde y Directivos en el GAD ¿Cómo percibe a sus nuevos compañeros (as) de trabajo?

Tabla N.º 7		
Cambio de personal		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Como una amenaza	4	50%
Como una competencia	3	37,5%
Como alguien a quien hay que enseñarle todo	0	0%
Como un compañero más a quien hay que darle todo su apoyo	1	12,5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Personal secretarial del GAD
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez

GRÁFICO Nº 7

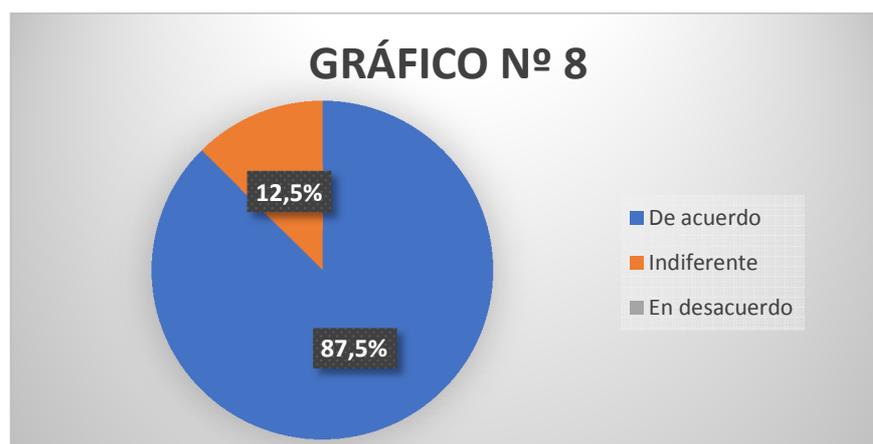


Con respecto a los resultados obtenidos el 50% manifestó que perciben al nuevo personal como una competencia laboral, mientras que el 37,5% expresó que lo ven como una amenaza, sin embargo, el 12,5% se contestaron que al ser nuevos compañeros deben de darle su apoyo incondicional en el proceso de adaptación.

Se interpreta que el personal secretarial se siente afectado por la gran competencia laboral que existe dentro del nuevo gremio administrativo de la institución, puesto que pone en riesgo su cargo en la municipalidad.

8. ¿Considera que el personal del GAD de Rocafuerte necesita ser capacitado para mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros?

Tabla N.º 8		
Capacitación para mejorar las relaciones interpersonales		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
De acuerdo	7	87,5%
Indiferente	1	12,5%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%
Fuente: Personal secretarial del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		

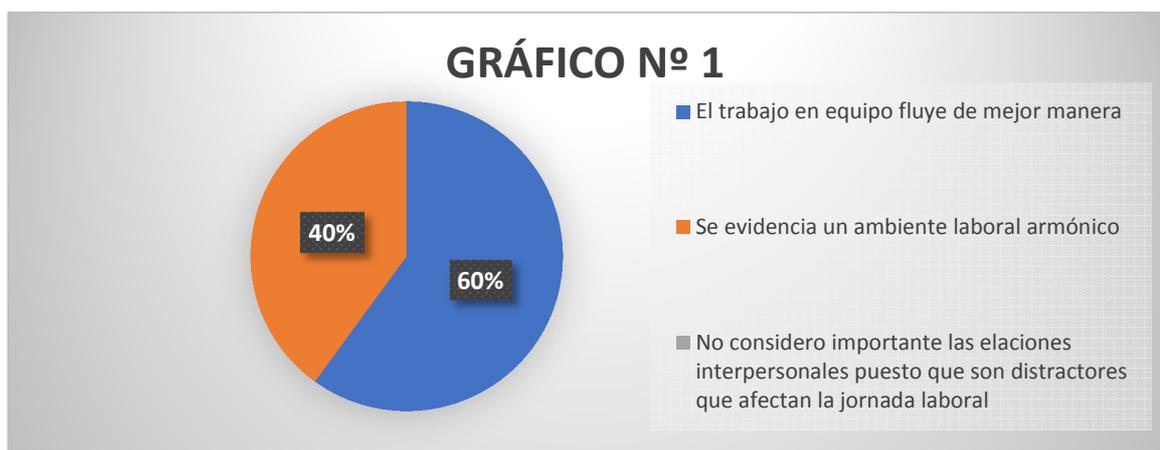


De acuerdo con los resultados, el 87,5% de las secretarías están totalmente de acuerdo de que en la institución se capacite al personal que labore para mejorar las relaciones entre compañeros, mientras el 12,5% se manifiesta indiferente a las capacitaciones, quizás por la falta de interés que le pone a su trabajo.

Encuesta dirigida a: Directores Departamentales del GAD Rocafuerte

1) ¿Por qué considera importante que las secretarías mantengan una excelente relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?

Tabla N.º 1		
Importancia de mantener una excelente relación interpersonal		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
El trabajo en equipo fluye de mejor manera	3	60%
Se evidencia un ambiente laboral armónico	2	40%
No considero importante las relaciones interpersonales puesto que son distractores que afectan la jornada laboral	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Personal secretarial del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		

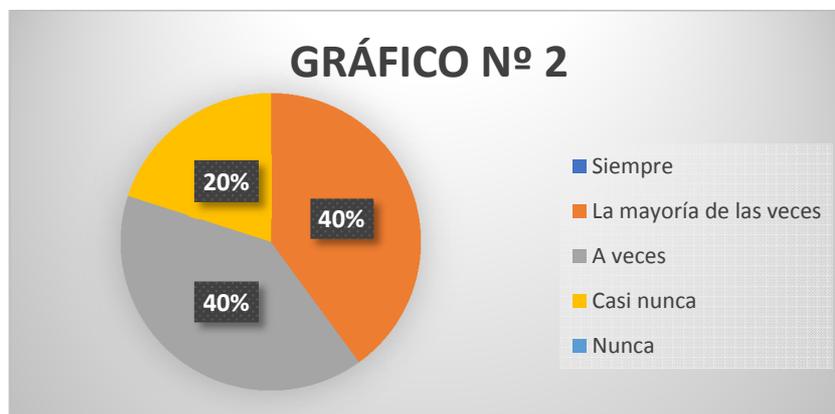


Los resultados obtenidos del estudio revelan que el 60% de los jefes departamentales contestaron que el trabajo en equipo fluye de mejor manera, mientras el 40% consideraron que, un ambiente laboral armónico se evidencia cuando se mantiene una excelente relación con los compañeros.

Existe una relación con los resultados de los jefes y las secretarías, respondiendo ambos con similitud que el trabajo en equipo fluye de mejor manera.

2) ¿Se han presentado algunas situaciones conflictivas que rompen las relaciones interpersonales dentro de esta área?

Tabla N.º 2		
Frecuencia de conflictos		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
La mayoría de las veces	2	40%
A veces	2	40%
Casi nunca	1	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Directores Departamentales del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 80% de los encuestados manifiestan que las relaciones interpersonales en el contexto laboral en algunas ocasiones se muestran conflictivas, mientras un 20% expresó que casi nunca se presentan este tipo de inconvenientes, es decir, que como en toda organización o institución se suelen presentar diferentes situaciones adversas en el contexto laboral con sus empleados.

3) ¿Con qué estilo de relación interpersonal se siente identificado?

Tabla N.º 3		
Estilos de relaciones interpersonales		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Asertivo	5	100%
Agresivo	0	0%
Pasivo	0	0%
Manipulador	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Directores Departamentales del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



Con respecto a los resultados obtenidos se revelan que el 100% de los encuestados se consideran que se sienten identificados con el estilo de relación interpersonal asertivo, es decir, los jefes del GAD Rocafuerte son capaces de defender sus derechos e intereses y velar por el bienestar del departamento, evitando hacer uso de la agresión, violencia con sus compañeros de trabajo.

4) ¿Existen planes o programas institucionales en el GAD para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de secretaría?

Tabla N.º 4		
Existencia de planes o programas para fomentar las relaciones interpersonales		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Directores Departamentales del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		

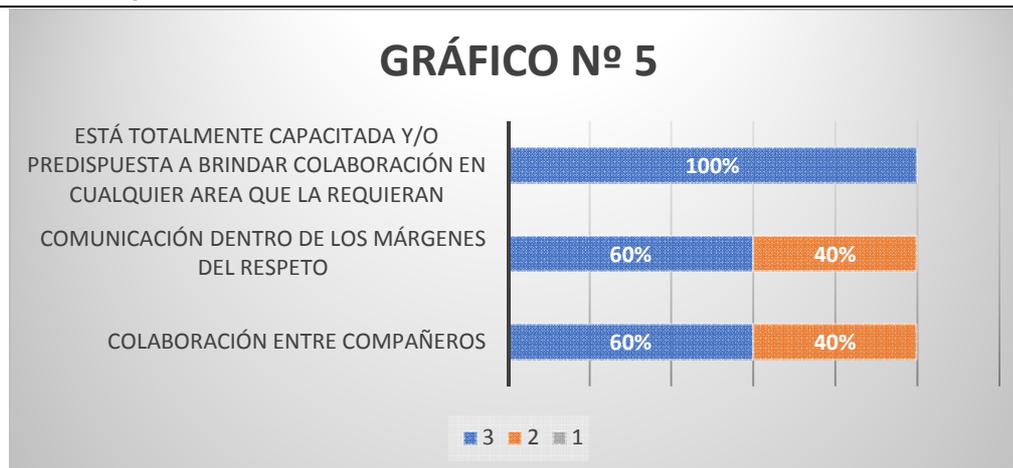


De acuerdo con los resultados obtenidos en su totalidad el 100% de los jefes manifestaron la existencia de programas para fortalecer las relaciones con todo el personal que labora en la Municipalidad, sin embargo, expresaron que la mayor parte de los empleados no asisten a estos programas por lo que enunciaron que deberán tomar otras medidas para que acudan a estos espacios educativos.

5) En la escala del 1 al 3 ¿Cómo califica las relaciones interpersonales dentro del departamento que usted lidera?

ESCALA VALORATIVA		
3	2	1
ALTA	MEDIA	BAJA

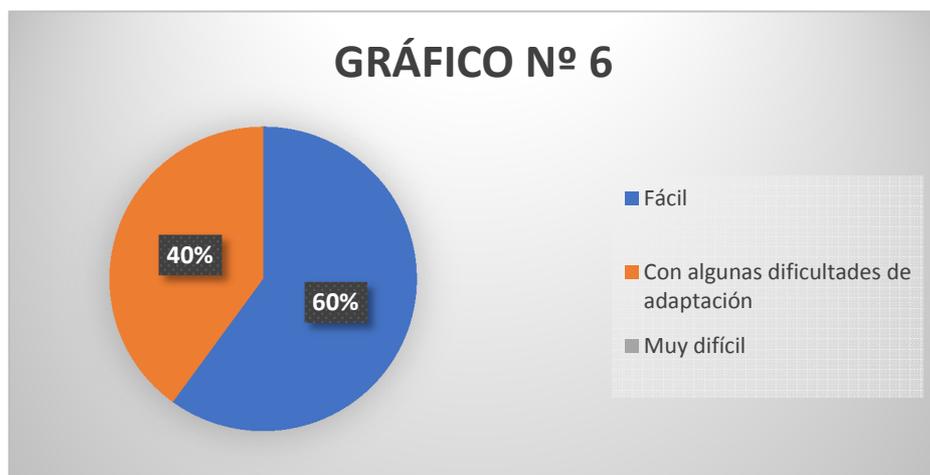
Tabla N.º 5				
Valoración de las relaciones interpersonales				
ALTERNATIVA	3	2	1	TOTAL
Colaboración entre compañeros	60%	40%		100%
Comunicación dentro de los márgenes del respeto	60%	40%		100%
Está totalmente capacitada y/o predispuesta a brindar colaboración en cualquier área que la requieran	100%			100%
Fuente: Directores Departamentales del GAD				
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez				



De acuerdo con los resultados obtenidos en este punto, no hay concordancia con los resultados de las respuestas de las secretarías, puesto que los directores departamentales expresaron que todas sus secretarías están capacitadas, sin embargo, relacionando los resultados se aprecia que existe una falencia entre el personal.

- 6) En el transcurso de cambio de administración, que se da cada 4 años ¿Cómo califica el proceso de inserción del nuevo personal y de respuestas del personal antiguo?

Tabla N.º 6		
Proceso de inserción del nuevo personal		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Fácil	3	60%
Con algunas dificultades de adaptación	2	40%
Muy difícil	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Directores Departamentales del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



Con respecto a los resultados obtenidos, el 60% de los encuestados manifiestan que ha sido fácil la adaptación con el nuevo personal, mientras el 40% expresaron que se han presentado con algunas dificultades de adaptación, puesto que han tenido que acoplarse y acoplarlos en la manera de trabajar de cada departamento.

7) ¿Cree usted conveniente incrementar actividades para fomentar el desarrollo de las relaciones interpersonales?

Tabla N.º 7		
Actividades para fomentar las buenas relaciones interpersonales		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Directores Departamentales del GAD		
Elaborado por: Yulisa Jazmín Cobeña Vélez		



De acuerdo con los resultados obtenidos el 100% de los Directores Departamentales consideraron que se incrementen actividades para fomentar el desarrollo de las relaciones interpersonales, pues ayudará de manera eficiente el rendimiento de los empleados al momento de ejecutar cada una de las actividades encomendadas.

CAPÍTULO III

DISCUSIÓN

La temática abordada en este proyecto de investigación fue las relaciones interpersonales de las secretarías y su efecto en el clima laboral, la misma que tuvo como objetivo general, analizar la dinámica de las relaciones interpersonales de las secretarías del GAD del cantón Rocafuerte y su efecto en el clima laboral. Posterior al estudio del estado del arte y diseño del marco teórico se propuso como hipótesis: La implementación de una estrategia que dinamice las relaciones interpersonales entre el personal de secretaría garantizará un clima laboral efectivo.

En el ámbito organizacional las relaciones interpersonales varían de acuerdo con las actitudes que tiene cada persona, porque para poder trabajar en equipo se debe saber organizar, y siempre dar lo mejor para el bienestar de la empresa, aunque existan diferentes puntos de vista entre compañeros, se debe respetar y privilegiar a la institución a la cual se pertenece.

En el contexto de las secretarías, las relaciones interpersonales son un punto muy delicado a tratar, puesto que, por la función multifacética de las mismas, se ven obligadas a relacionarse con diferentes departamentos y con individuos que poseen personalidades distintas y muchas veces difíciles de entender.

Mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada en el GAD del cantón Rocafuerte, se identificó que la mayoría de la información que facilitaron los Directores Departamentales son de manera positiva para el bienestar de la empresa; de igual forma las respuestas de las secretarías de los diferentes Departamentos. Las relaciones interpersonales son un trabajo en conjunto para el buen funcionamiento de la Institución, por ello existe la colaboración por parte de los empleados hacia la Municipalidad.

En cuanto a la estrategia para fortalecer las relaciones interpersonales y favorecer un clima laboral idóneo, se sugiere por parte de la responsable de esta investigación, la encuesta de satisfacción laboral, puesto que al aplicarse de manera periódica se podrán hacer los ajustes en programas que se emprendan.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Una vez culminada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Desde el análisis teórico efectuado se ha determinado que las relaciones interpersonales inciden en el clima laboral por los resultados que origina en las secretarías y estas son reveladas al momento de desempeñar sus funciones.
- En clima laboral en las relaciones interpersonales afectan directamente a la empresa, pues el ambiente de trabajo se pone tenso y se dificulta el excelente desempeño de la institución, debido a la falta de comunicación, compañerismo de la organización.
- El cambio de empleados dentro del Municipio trae como consecuencia que los antiguos trabajadores asuman como amenaza el ingreso del nuevo personal, lo ven como competencia, lo cual afecta su relación interpersonal.
- Conforme a los resultados de la encuesta, se pudo percatar que en la municipalidad existen planes y programas sobre las relaciones interpersonales de los empleados, pero en su totalidad no se pone en práctica, por lo que la empresa no garantiza un 100% de todas sus actividades.
- Al no existir estrategias que dinamicen las relaciones interpersonales dentro del GAD, se está propenso a trabajar bajo el clima laboral no adecuado, por tal razón se propone tomar en cuenta ciertos tipos de actividades como la realización de torneos deportivos, convivencias familiares, capacitaciones, encuestas de satisfacción laboral y sugerencias entre el personal para el buen rendimiento de la municipalidad.

RECOMENDACIONES

- Que el Departamento de Talento Humano del GAD del cantón Rocafuerte establezca una estrategia de fortalecimiento de las relaciones interpersonales desde un proceso de información preliminar, a través de una encuesta de satisfacción laboral; desarrollo, mediante la implementación de capacitaciones continuas y la evaluación del impacto, mediante espacios de convivencias recreacionales entre el personal de la institución.
- Que los Directores Departamentales motiven al personal para la puesta en práctica de lo aprendido en estos espacios de reflexión, análisis y compromiso institucional.
- Que los resultados obtenidos de esta investigación se difundan en otras instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, M. (2013). *La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la secretaría de educación del distrito metropolitano de Quito*. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5669>

Arce, J., & Macías, J. (2015). *El perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo (Tesis de pregrado)*. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo

Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.

Cedeño, G. (2018) *Dinámica de la evaluación transformadora de los egresados universitarios (Tesis doctoral)*. Universidad Santiago de Cuba. República de Cuba.

Chávez, G. (s.f.). *La importancia de la secretaria dentro de la organización* Obtenido de <https://capacitacionact.blogspot.com/2014/12/la-importancia-de-la-secretaria-dentro.html>

Edel, R., & García, A. y. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. España: Editorial Biblioteca Nacional Española.

Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la I.E. Omaira Sánchez Garzón*. Tesis de la Universidad EAN, de Cartagena – Colombia.

García, M. (2011). *Detección de factores de riesgo en el clima laboral*. Palma de Mallorca: Editorial UNED.

Ley Orgánica del Servicio Público (2018). Recuperado de: <http://www.asesorlegalecuador.com/wp-content/uploads/2018/09/LI-LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf>

Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, L., & Lozano, M. (2019). *Clima Organizacional en la Administración de Empresas*. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 2. Obtenido de <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/354>

Londoño, Mateus, María Claudia (2016). Asistentes y secretarias: ¿profesión de riesgo? *Manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación*, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=4849798>

Luján, G. (2014). *Clima y motivación laboral en Instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry*. Trujillo: UCV.

Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, (3), 37-38. Obtenido de: <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>

Montes Padilla, F. G. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Obtenido de *Visión Industrial*: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definición de secretaria*. Obtenido de: <https://definicion.de/secretaria/>

Pérez & Rivera (2015); *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*; Maestría en Gestión Empresarial; Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; Perú

Sánchez, E. (2017). *7 trucos para mejorar las relaciones personales*. La mente es maravillosa.

Secretaría de educación del distrito metropolitano de Quito. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5669>

Sevilla Quiroz, M. (s.f.). *1001 sugerencias para la secretaria eficaz*. Editorial Libresa.

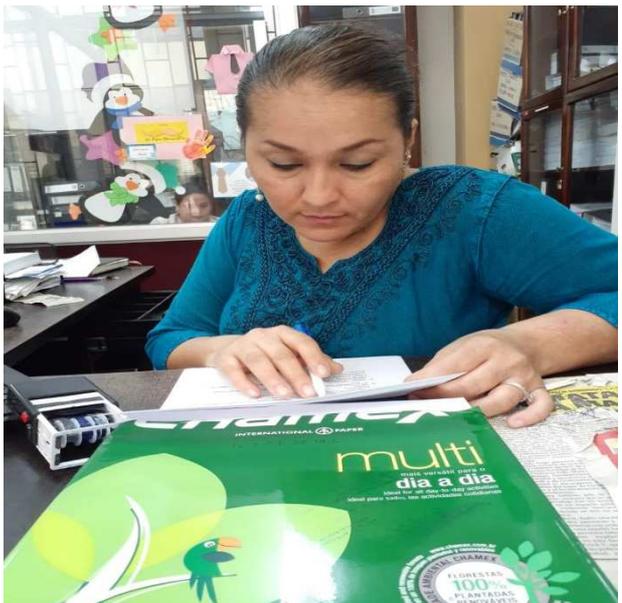
Silveria, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*, Madrid, España, Editorial Alba.

Urabayen, J. (2016). *Las relaciones interpersonales en el pensamiento de Marcel y Levinas: de la intersubjetividad a la alteridad*. *Pensamiento*, 72 (270), 61-83.

Villarreal. (2016) *Guía de apoyo de técnicas para secretarias*. Obtenido de UTN:<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4913/2/05%20FECYT%202465%20GUIA.pdf>

Zupiría. (2015). *Relaciones interpersonales, Generalidades*. Bilbao - España: Universidad de Vasco

ANEXOS



Encuesta realizada a secretarias y jefes departamentales del GAD Municipal del cantón Rocafuerte

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS SECRETARIAS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE Y SU EFECTO EN EL CLIMA LABORAL. AÑO 2019”

Encuesta Dirigida al: personal secretarial del GAD Municipal del cantón Rocafuerte

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO:

Esta encuesta es totalmente anónima y los datos que nos facilite permitirán analizar la dinámica de las relaciones interpersonales de las secretarias y su efecto en el clima laboral.

Antes de contestar le sugerimos leer atentamente las preguntas y colocar una X en el casillero correspondiente con respecto al grado de importancia o nivel de calidad de acuerdo con lo relacionado a las relaciones interpersonales.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA:

1) ¿Por qué considera importante que las secretarias mantengan una excelente relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?

El trabajo en equipo fluye de mejor manera

Se evidencia un ambiente laboral armónico

No considero importante las relaciones interpersonales puesto que son distractores que afectan la jornada laboral

2) ¿Como usted caracteriza las relaciones interpersonales en su contexto laboral?

Comunicación dentro de los márgenes del respeto

Colaboración entre compañeros

Solidaridad con quienes se integran al equipo de trabajo

Conflictivas

Irrespetuosas

Egoístas

3) ¿Se ha visto afectada en las relaciones con sus demás compañeros de trabajo?

Si No

4) ¿Desde su criterio, cuáles son los aspectos dentro de las relaciones interpersonales que afectan el clima laboral?

Falta de comunicación

Competencia profesional

Actitudes negativas

Rotación

5) **¿Existen planes o programas institucionales en el GAD para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de secretaría?**

Si

No

6) **En la escala del 1 al 3 ¿cómo califica las relaciones interpersonales dentro del contexto que usted labora?**

Escala valorativa		
3	2	1
Alta	Media	Baja

ALTERNATIVA	3	2	1
Colaboración entre compañeros			
Comunicación dentro de los márgenes del respeto			
Está totalmente capacitada y/o predispuesta a brindar colaboración en cualquier are que la requieran			

7) **Cuando se da el cambio de Alcalde y Directivos en el GAD usted ¿cómo percibe a sus nuevos compañeros (as) de trabajo?**

Como una amenaza

Como una competencia

Como alguien a quien hay que enseñarle todo

Como un compañero más a quien hay que darle todo su apoyo

8) **¿Considera que el personal del GAD Municipal de Rocafuerte necesita ser capacitado para mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros?**

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS SECRETARIAS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE Y SU EFECTO EN EL CLIMA LABORAL. AÑO 2019”

Encuesta Dirigida a: Directores Departamentales del GAD Municipal Rocafuerte

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO:

Esta encuesta es totalmente anónima y los datos que nos facilite permitirán analizar la dinámica de las relaciones interpersonales de las secretarias y su efecto en el clima laboral.

Antes de contestar le sugerimos leer atentamente las preguntas y colocar una X en el casillero correspondiente con respecto al grado de importancia o nivel de calidad de acuerdo con lo relacionado a las relaciones interpersonales.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA:

- 1) ¿Porque considera que es importante que las secretarias mantengan una excelente relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?**

El trabajo en equipo fluye de mejor manera

Se evidencia un ambiente laboral armónico

No considero importante las relaciones interpersonales puesto que son distractores que afectan la jornada laboral

- 2) ¿Se han presentado algunas situaciones conflictivas que rompen las relaciones interpersonales dentro de esta área?**

Siempre

La mayoría de las veces

A veces

Casi nunca

Nunca

- 3) ¿Con que estilo de relación interpersonal se siente identificado?**

Asertivo

Agresivo

Pasivo

Manipulador

- 4) ¿Existen planes o programas institucionales en el GAD para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de secretaría?**

Si

No

- 5) En la escala del 1 al 3 ¿cómo califica las relaciones interpersonales dentro del departamento que usted lidera?

Escala valorativa		
3	2	1
Alta	Media	Baja

ALTERNATIVA	3	2	1
Colaboración entre compañeros			
Comunicación dentro de los márgenes del respeto			
Está totalmente capacitada y/o predispuesta a brindar colaboración en cualquier are que la requieran			

- 6) En el transcurso de cambio de administración, que se da cada 4 años ¿Como califica el proceso de inserción del nuevo personal y de respuestas del personal antiguo?

Fácil

Con algunas dificultades de adaptación

Muy difícil

- 7) ¿Cree usted conveniente incrementar actividades para fomentar el desarrollo de las relaciones interpersonales?

Si No

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!