



## **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

### **Tema:**

Las Relaciones Humanas y el Comportamiento Secretarial del  
área administrativa de Gondi S.A. del Cantón Montecristi, 2017

### **AUTORA:**

Marjorie Elizabeth García Burgos

Facultad

Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

2017- 2018

**TEMA:**

Las Relaciones Humanas y el Comportamiento Secretarial del  
área administrativa de Gondi S.A. del Cantón Montecristi, 2017

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Elaboración de Tesis, cuyo tema del proyecto es **“Las Relaciones Humanas y el Comportamiento Secretarial del área administrativa de Gondi S.A. del Cantón Montecristi, 2017”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita **MARJORIE ELIZABETH GARCÌA BURGOS**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

**Dra. Magdalena Bermúdez Villacreses**  
**Docente Tutor(a)**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“Las Relaciones Humanas y el Comportamiento Secretarial del área administrativa de Gondi S.A. del Cantón Montecristi, 2017”**, realizado por la Srta. **MARJORIE ELIZABETH GARCÍA BURGOS**, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero de 2018

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALAFARO” DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema:

**“Las Relaciones Humanas y el Comportamiento Secretarial del área administrativa de la Empresa Gondi S.A. del Cantón Montecristi, 2017”** de la egresada Marjorie Elizabeth García Burgos.

Para constancia firman:

Presidenta Tribunal examinador

Tribunal examinador

Tribunal examinador

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se la dedico a Dios por la fortaleza y sabiduría recibidas que me permitieron concluir mis estudios y lograr el objetivo propuesto.

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional, ellos son mi luz que me guían para luchar y alcanzar mis sueños y mis triunfos. Soy el reflejo de su amor.

A mí querido hermano por ser mi motivación.

Marjorie

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco a Dios por la oportunidad que me ha dado de lograr parte de mis metas.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por abrirme las puertas de sus aulas y obtener este reconocimiento de superación personal; y de manera especial, a la Doctora Magdalena Bermúdez Villacreses, Decana de esta Facultad , Tutora y guía de esta investigación.

Gracias por su paciencia y apoyo incondicional para que este trabajo de investigación tenga el éxito anhelado.

Marjorie

## INDICE

### DATOS PRELIMINARES

TEMA: .....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	III
DEDICATORIA .....	V
RECONOCIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	10
1.1. MARCO TEÓRICO.....	10
1.1.1. Antecedentes Investigativos .....	10
1.1.2. Fundamentación Legal .....	14
1.1.3. Fundamentación Filosófica .....	15
1.1.4. Fundamentación Teórica.....	15
1.1.4.1 Relaciones Humanas.....	15
1.1.4.2 Importancia de las Relaciones Humanas.....	16
1.1.4.3 Relaciones Humanas y el ambiente laboral.....	17
1.1.4.4 Secretaria Ejecutiva .....	18
1.1.4.5 Perfil de la Secretaria Ejecutiva.....	19
1.1.4.6 Funciones de la Secretaria.....	24
1.1.4.7 Comportamiento Secretarial.....	28
1.1.4.8 Imagen de la secretaria.....	29
1.1.4.9 Elementos de la imagen.....	30
1.1.4.10 Tipos de Comportamiento .....	31
1.1.4.11 Diferencia entre comportamiento profesional o y personal.....	32
1.1.4.12 Normas de comportamiento .....	33
CAPÍTULO II .....	35
2.1 Análisis e interpretación de los resultados .....	35
CAPÍTULO III .....	49
3.1 CONCLUSIONES .....	49
3.2 RECOMENDACIONES.....	50
CAPÍTULO IV .....	51

4.1 PROPUESTA .....	51
PRESUPUESTO: .....	55
Hoja de asistencia: .....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS .....	60

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa Gondi S.A. del cantón Montecristi, año 2017 en la que participaron siete asistentes secretariales del Departamento Administrativo, dos ejecutivos, dos jefes, tres directores de área y siete usuarios de la institución. El objetivo de este trabajo fue indagar cómo influyen las Relaciones Humanas en el comportamiento secretarial del área administrativa de la empresa, con la finalidad de establecer la importancia que tienen estos dos elementos en el desempeño laboral de los profesionales del Departamento Administrativo.

Dentro del contexto donde se desenvuelven las empresas en el área industrial, comercial y financiera en esta ciudad, las profesionales de secretariado poseen comportamientos conformistas, con aplicación de lenguaje poco profesional, alejados de las relaciones humanas que no cumplen las expectativas para quienes acuden a la empresa a realizar sus actividades comerciales. A través de las encuestas se corroboró, que es preciso que este grupo de profesionales en esta área de trabajo, se capaciten a través de un taller de reforzamiento de la Relaciones Humanas dentro de la empresa Gondi S.A., con la finalidad de que se fortalezca su aplicación y logren, con el soporte de este personal administrativo, cumplir las metas propuestas y el éxito deseado.

Por tanto, se presenta una propuesta para contribuir al mejoramiento de esta área problemática, la cual ayudará a corregir comportamientos inadecuados, que beneficiarán la comunicación entre los usuarios, y los miembros de su empresa, y de esta forma lograr una óptima relación laboral.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out in the company Gondi SA, of Montecristi, in which seven Secretarial Assistants of the Administrative Department participated, two executives, two Heads, three Directors of area and seven users of the institution, The objective of this work was to investigate the influence of Human Relations in the administrative behavior of the administrative air of the company, in order to establish the importance of these two elements in the work performance of the professionals of the Administrative Department.

Within the context where companies operate in the industrial, commercial and financial area in this city, secretarial professionals have conformist behavior, with application of unprofessional language away from Human Relations that do not meet the expectations for those who come to the company to carry out their commercial activities. Through the surveys it was corroborated that it is necessary that this group of professionals in this area of work are trained or there is a workshop to strengthen Human Relations within the Gondi S.A. company. In order to strengthen their application and achieve with the support of this administrative staff to fulfill the proposed goals and the desired success.

Therefore, a proposal is presented to contribute to the improvement of this problematic area, which will help to correct inappropriate behaviors, which will benefit the communication between the users, and the members of the company, and in this way achieve an optimal work relationship

## INTRODUCCIÓN

A través de la historia, la comunicación entre los seres humanos ha sido un tema bastante complejo, debido a que la interacción con otros individuos es influenciada por una variedad de elementos que condicionan el desarrollo de las relaciones con otras personas, como es la cultura, la familia, el ambiente, el nivel académico, económico, etc., que rodean estas relaciones, permitiendo que sean positivas o negativas, que en lugar de reducir las brechas o abismos de comunicación aumentan las diferencias en el entendimiento de los seres humanos.

Al remontarse siglos atrás se dice que el hombre fue creado con el don del habla, antes de la era cristiana algunos filósofos indicaban que el hombre era un animal social; sin embargo, la vida ha evolucionado y las comunicaciones se han ido tejiendo y perfeccionando con la contribución de los elementos que la circundan, porque para las relaciones entre humanos no existe fórmulas ni reglas que dicten una aplicación universal, sin que se pueda llegar a una perfección, debido a que los seres humanos vienen de distintos contextos que generan su existir y su actuar.

Las relaciones humanas se van hilando en base de la comunicación que incluye informaciones, contenidos determinados, porque no se edifica en abstracto sino en base de propósitos, circunstancias concretas, épocas, ideologías, normas sociales, tradiciones culturales, situaciones aún con las expectativas personales. Por tanto, se podría indicar que las relaciones humanas son únicas porque tienen implícitas circunstancias que las impelen a manifestarse en sus diversas variantes.

Según Ortega y Gasset, en su primer libro *Meditaciones del Quijote*, 1914, aportaba con una frase célebre “Yo soy yo y mi circunstancia, y si no la salvo a ella, no me salvo yo”, resaltando que las circunstancias demarcan e influyen en

las relaciones humanas y que cada persona es responsable de la manera cómo las maneja para la construcción de sus relaciones.

Las relaciones humanas se establecen y fortalecen como nexos dentro de la comunicación que través de ella y de sus procesos, las personas van desarrollando sus vidas mediante un interrelacionar, por ser esta la esencia misma de un conglomerado humano.

Con base a la necesidad de mejorar la calidad de vida y la sociedad aparecen las relaciones humanas, que al evolucionar ha abierto espacios para que la humanidad cree hoy pilares sólidos donde se constituyan relaciones exitosas, tanto en los grupos familiares, de amistad como dentro del ámbito de trabajo.

Según Dalton Hoyle y Watts (2017), las Relaciones Humanas son consideradas como un proceso de interacción entre personas que involucra la fuerza activa y lleva a la creación de relaciones agradables o desagradables. Dentro de este contexto las relaciones humanas, sin duda alguna es el dínamo que mueve el proceso de la comunicación que forma los vínculos entre las personas.

En la actualidad, no obstante de vivir en una sociedad donde se piensa que la tecnología ha invadido todos los ámbitos, desde la familia hasta las empresas, ha influenciado tanto a los seres humanos que esa interacción que se da entre los individuos de una ciudad, comunidad o sociedad, se ha desvanecido, es importante reconocer que la comunicación siempre existe, sea esta visual, verbal, por imágenes, por señales, por cuanto el ser humano precisa vivir intercambiando pensamientos, ideas, sueños y afectos.

En general, dentro de un mundo globalizado, las relaciones humanas no han desaparecido, solo se han transformado y se transmiten de diferentes maneras, así se puede visualizar en Latinoamérica, Centro América y en Ecuador porque esta subyace o se alimenta en la comunicación entre los individuos. Las Relaciones Humanas es un eje fundamental para la edificación de la célula primitiva de la sociedad. Es el lenguaje del ser humano para poder comunicarse con otro individuo, ya que están basadas en los vínculos sociales

que entablan las personas y son básicas en el desenvolvimiento intelectual e individual de los seres humanos.

En virtud de que son la consecuencia de la interacción constante entre las personas, existen diversos medios donde se puede emprender algún tipo de relación con los seres humanos que nos rodean. Se puede considerar como primera relación que se entabla con las personas es la familia, las relaciones escolares a todos los niveles que se va formando, los amigos, vecinos, las relaciones que se establecen en el ámbito laboral.

Las Relaciones Humanas son un factor significativo que determina el éxito de las organizaciones y sus empleados. Si es en el ámbito laboral, deben desarrollarse en armonía, ya que, de lo contrario, pueden afectar la productividad y la eficiencia de las personas y la organización. En consecuencia, las empresas deben realizar sus actividades considerando que el ambiente donde se desenvuelven sea el espacio óptimo donde existan las buenas relaciones para evitar escenarios conflictivos.

Kinicki (2003), indica que la necesidad de relacionarse con otras personas es una fuerza innata que tiene el ser humano por ser eminentemente social. Si un empleado o un profesional de la índole que este sea no tienen oportunidad de establecer contactos sociales en el desarrollo de sus actividades, tiende a hallar el trabajo improductivo, desagradable y monótono.

En Ecuador las relaciones humanas no se diferencian de otros contextos debido a la necesidad que tiene el hombre de establecer contacto con otros, es un impulso social que lo conlleva a buscar relacionarse con otros grupos, sean estos empleados, colegas, subordinados y jefes.

En el ámbito laboral se puede decir que las relaciones entre las personas son los contactos que los empleados establecen dentro de las empresas u organizaciones, que se crean de manera formal o informal, por objetivos comunes o por amistad. En la actualidad las relaciones humanas se las mira desde otra visión, dentro de las empresas, se ha corrido el velo del

desconocimiento de que el empleado/a es un ser con sentimientos y necesidades y que su comportamiento es determinado por sus motivaciones y las satisfacciones que logren en sus trabajos.

Dentro de las organizaciones o empresas existen diferentes clases de profesionales en su desarrollo administrativo, entre ellos, se cuenta con las secretarias, expertas en el área secretarial, que como todos los que integran este conglomerado humano precisan de las relaciones humanas para que se apliquen en sus comportamientos.

Las relaciones humanas como el comportamiento secretarial constituyen factores claves que aportan a la existencia de un área administrativa armónica, pero es necesario conocer la forma de manifestación y cómo se relacionan dentro de este ámbito. Las relaciones humanas en las empresas u organizaciones permiten aumentar el nivel de entendimiento y la reducción de los desacuerdos o situaciones conflictivas y ser un factor fundamental para alcanzar las metas y el desarrollo deseado. De este modo, la empresa u organización gozará de una imagen que refleja la armonía interna que brinda seguridad y confianza a los clientes que se atreverán apostar por ella.

La empresa Gondi S.A., donde se va a realizar este trabajo, es una empresa de gran trayectoria en este país que se distingue por trabajo perseverante que le ha abierto fronteras y vencido los desafíos que se le ha presentado ante la globalización. Dado a su estructura administrativa, es indispensable que se consideren las habilidades sociales de sus empleados y la influencia que estas tienen en el comportamiento de las profesionales en secretariado.

En un ambiente de negocios dinámico y global, las organizaciones interactúan con nuevas herramientas tecnológicas que los ejecutivos han tenido que adaptarse al nuevo entorno, así mismo, debe estar inmersa a los cambios la profesional de secretaria y no sólo en su profesionalidad sino también en sus condiciones actitudinales y sus relaciones interpersonales.

No obstante, de toda esta acumulación de conocimientos, son muchas las empresas o instituciones que han descuidado el rol de la secretaria moderna, y se cuestiona ¿Qué se debe hacer al respecto? Es responsabilidad de la profesional contar con un perfil adecuado, habilidades, destreza, conocimientos que la acrediten como una profesional de excelencia con manejo de las relaciones humanas y las pueda aplicar ante todo en circunstancias conflictivas, demostrando ser una secretaria eficiente y conciliadora.

Por tanto, en las organizaciones, la constante comunicación interpersonal hará que el personal directivo y administrativo se relacione y pueda establecer criterios y puntos de vista que favorezcan a la empresa la imagen y el servicio que ofrecen. La comunicación: “favorece el desarrollo de las relaciones interpersonales competentes” (Wiemann, 2011, p. 20). En el trabajo, las buenas relaciones benefician la satisfacción de necesidades básicas de cada individuo y las de sus compañeros.

Las relaciones humanas y el comportamiento secretarial son elementos importantes en esta investigación que permiten evidenciar factores y variables de las formas de actuar y el manejo del estado de ánimo de las personas que laboran en la Empresa Gondi S.A.

La secretaria es la imagen de una organización, su función es de vital importancia para la dinámica del entorno laboral; sin embargo, en ocasiones sus adaptaciones a los cambios son inadecuados reflejando un comportamiento negligente y un servicio inapropiado hacia el usuario o cliente, lo que muestra un incorrecto desempeño laboral que va en detrimento de la imagen y prestigio institucional. Por tal razón se plantea la siguiente interrogante

**¿Cómo incide las Relaciones Humanas en el Comportamiento Secretarial en el área administrativa de Gondi S.A., del Cantón Montecristi, 2017?**

Con la finalidad de profundizar los factores que impiden el desenvolvimiento

efectivo de las relaciones humanas y dar respuesta a esta interrogante se plantea las siguientes tareas científicas:

¿Cómo son las relaciones humanas en el área administrativa?

¿Qué relación existe entre las relaciones humanas con el comportamiento secretarial?

¿De qué manera se ven afectadas las relaciones humanas al no contar con un comportamiento secretarial favorable?

¿Qué herramientas se podrá utilizar para mejorar el comportamiento secretarial de estas profesionales?

Frente a la necesidad de mejorar el comportamiento secretarial en el área administrativa de las empresas y en especial de Gondi S.A., y fomentar la aplicación de la Relaciones Humanas que permitan la integración de la personas dentro de una empresa a través de una comunicación efectiva, cálida con un alto nivel de madurez profesional, considerando desde el punto de vista de las diferencias, se determina como objeto de estudio las Relaciones Humanas y el campo de investigación el Comportamiento secretarial.

Este estudio tiene como propósito demostrar de qué forma las competencias secretariales son influenciadas por la aplicación de las relaciones humanas en el desempeño de las labores que realizan las profesionales de secretariado en la empresa Gondi S.A., que aportan significativamente al éxito de la empresa y beneficia a la imagen de la organización comprobando el excelente manejo de la planificación y organización de la empresa, que se ve reflejado en esta área administrativa secretarial tan importante dentro de esta empresa.

Esta investigación es factible debido a que los elementos de estudio son reales, la empresa Gondi S.A. y el personal administrativo en el área secretarial de la organización; es viable por cuanto se tiene el aval de la empresa para realizar esta investigación.

Se plantea como objetivo general “Determinar las Relaciones Humanas en el comportamiento secretarial en el área administrativa de Gondi S.A: del Cantón Montecristi, año 2017”

Para cumplir el objetivo general se han formulado los siguientes objetivos específicos

- Conceptualizar las Relaciones Humanas
- Analizar las Relaciones Humanas dentro del área administrativa de Gondi S.A.
- Identificar las Relaciones Humanas y su influencia en el comportamiento de los asistentes administrativos.
- Determinar las Relaciones Humanas que aportan a mejorar el comportamiento de los asistentes de secretaría en el área administrativa de Gondi S.A.
- Elaborar una propuesta de acuerdo a los resultados obtenidos

La hipótesis del tema de investigación se formula de la siguiente manera:

¿El fortalecimiento de las Relaciones Humanas mejorará la aplicabilidad de las normas de comportamiento en el área administrativa de Gondi S.A.?

Determinando la variable independiente la Relaciones Humanas y como dependiente el Comportamiento Secretarial.

La investigación se efectuó siguiendo un diseño no experimental, debido a que no se manipulan variables. Los datos se recolectaron en un solo momento con la finalidad de conocer la relación existente entre las variables asociadas.

En este trabajo se utilizó la investigación descriptiva, porque permitió conocer el problema detectado, con sus causas y efectos en una forma clara, y facilitó el acceso con mayor precisión al problema, con sus situaciones predominantes detallando con claridad las actividades, objetos procesos y personas.

De la misma forma, el método inductivo – deductivo durante todo el proceso de este trabajo, ya que partió de teorías generales y se las aplicó al fenómeno que se investigó, los aspectos que rodean a las profesionales en esta área para esta forma llegar a las conclusiones finales.

El método analítico, permitió estudiar la situación planteada, se apoyó en la técnica de análisis, redacción y sus instrumentos como los cuestionarios, encuestas.

Método Estadístico, aportó en la recopilación de toda la información de manera cualitativa y cuantitativa, representándola en forma gráfica con el fin de conocer datos veraces y reales sobre el tema en mención. Las técnicas en que se apoyó fueron la tabulación, graficación y el análisis e interpretación de cuadros estadísticos; los instrumentos que se utilizaron fueron los cuadros y gráficos estadísticos.

La técnica utilizada fue el de la encuesta, sistema cualitativo que consiste en investigar sobre una muestra de sujetos, que representan a un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana. Por tratarse de un número reducido no fue necesario sacar una muestra, sino que se tomó el universo como muestra.

La encuesta se basó en un cuestionario, instrumento a través del cual se recolectaron los datos, y fueron estructurados con preguntas entre abiertas y cerradas y opción múltiple, que sirvieron para conocer más a fondo la raíz del problema de investigación.

La población, objeto de estudio, que es el universo, representó al personal que labora en el área administrativa de Gondi S.A.; entre Directores, asistentes en el área secretarial y otros cargos; quienes colaboraron con esta investigación, respondiendo las entrevistas y llenando las respectivas encuestas, de acuerdo a la jerarquía dentro de la empresa.

La muestra seleccionada fue de 19 personas, dos Ejecutivos, dos Jefes Departamentales, tres Directores de áreas, siete asistentes secretariales y siete usuarios.

En la investigación se utilizó, la fuente de información primaria que está relacionada con el instrumento de encuesta que se aplicó al personal de la institución, con el fin de determinar el grado de relación entre las relaciones humanas y el comportamiento secretarial que fue percibido por los miembros del área administrativa de Gondi S.A. La fuente de información secundaria se abordó a través de medios como internet, revistas y fuentes bibliográficas que permitió cumplir con el objetivo de la investigación.

La recolección de datos se realizó por medio de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas para luego proceder al análisis y tabulación de la información recuperada, la que evidenciará el cumplimiento de los objetivos.

# CAPÍTULO I

## 1.1. MARCO TEÓRICO

### 1.1.1. Antecedentes Investigativos

Existen varios trabajos investigativos que tratan sobre Relaciones Humanas que influyen en el comportamiento secretarial, las que aportan con propuestas y recomendaciones para dar solución con la problemática que en cada una de ellas se manifiestan. En las Universidades que se detallan a continuación se han realizado trabajos de investigación que han fundamentado la realización de esta tesis.

Las Relaciones Humanas en el comportamiento de las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura con sus clientes internos, 2010, realizada por la señora Andino Valverde Jenny Rubí, especialidad de Secretariado Ejecutivo, en la Universidad Técnica del Norte.

Este trabajo investigativo, arriba a las siguientes conclusiones:

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

- Casi todas las secretarías prestan atención a los comentarios negativos que emiten sobre ellas, afectando esta situación a su desempeño y convivencia laboral.
- Las secretarías no comparten con sus compañeros los logros personales y profesionales: no son abiertas a las sugerencias de los demás.

- A las secretarias no les interesa autoevaluarse porque creen ser y tener todos los conocimientos; no aceptan tener errores y menos enmendarlos.
- Muchas secretarias son poco pacientes al enfrentarse con personalidades conflictivas; esperan la mediación de su jefe, por considerar que él es el responsable del departamento.
- La mayoría de las secretarias tienen resistencia a los cambios que puedan implementarse en la institución, por miedo a tomar decisiones y adquirir nuevas responsabilidades.

**Por lo que, como producto de la aplicación de herramientas, se recomienda:**

- Algunas secretarias del GPI deben prepararse académicamente para desempeñar esta función.
- El Departamento encargado, debe capacitar constantemente a las secretarias en relaciones humanas, dictar charlas de motivación, que las ayuden a obtener seguridad en sí mismas.
- Se debe implementar en el Gobierno Provincial de Imbabura, reuniones de grupo y convivencias fuera del lugar de trabajo, que permitan que los empleados compartan experiencias y se conozcan más a fondo.
- El Departamento de Gestión Administrativa y de Recursos Humanos debe evaluar constantemente el desempeño de las secretarias e incentivar a que ellas se autoevalúen frecuentemente, para así corregir sus errores antes de que la institución tome medidas al respecto,

- Organizar charlas y conferencias para socializar la misión y visión de la institución, para que las secretarías comprendan que el Gobierno Provincial de Imbabura es una entidad pública que debe brindar servicio de calidad a los imbabureños, sean estos amables o conflictivos y que se los debe atender con tolerancia y respeto.
- Aplicar la propuesta “Mejorando el comportamiento de las Secretarías Ejecutivas”; que consiste en una guía de procedimientos para desarrollar actitudes positivas.

Otro de los trabajos realizados con esta temática fue: El Comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la secretaria de educación del Distrito Metropolitano de Quito, 2013, realizada por Rocío del Carmen Hidalgo Meza, previa la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención Secretariado en Español, llegando a las siguientes conclusiones:

- En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, la mayoría de encuestados manifiestan que a veces cumple con las normas de respeto y cortesía generando un ambiente que dificulta el desarrollo de actividades incidiendo negativamente en el clima laboral dificultando la convivencia humana.
- Los funcionarios y secretarías encuestados manifiestan que les gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral, fortaleciendo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales promoviendo un ambiente de control adecuado, fortaleciendo el cumplimiento de normativas que regulan el comportamiento.
- La mayoría de encuestados considera que a veces conoce y aplica normas de cortesía presentando un comportamiento inadecuado limitando las relaciones humanas, sociales, laborales demostrando desinterés en los problemas de los demás cultivando desconfianza e

inseguridad creando un ambiente de trabajo inadecuado para el desarrollo personal y profesional.

- Los encuestados consideran que a veces es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo afectando la interacción social, la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académico, laboral y socio-cultural.
- Los funcionarios y secretarias encuestadas consideran que es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional fortaleciendo el desempeño secretarial en la realización de actividades, toma de decisiones, trabajo en equipo fomentando el respeto, confianza seguridad y autoestima conllevando al éxito empresarial.

Por lo tanto, a raíz de ello, concluye con las siguientes recomendaciones:

- Cumplir con normas de respeto y cortesía generando un ambiente que facilite el desarrollo de actividades incidiendo positivamente en el clima laboral fortaleciendo la convivencia humana.
- Fortalecer la solidaridad en el entorno laboral, mejorando el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales promoviendo un ambiente de control adecuado, fortaleciendo el respeto a las normativas que regulan el comportamiento.
- Conocer ya aplicar normas de cortesía presentando un comportamiento adecuado posibilitando las relaciones humanas, sociales, laborales demostrando interés en los problemas de los demás cultivando la confianza y seguridad creando un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo personal y profesional.

- Consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo facilitando la interacción social, la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académica, laboral y socio-cultural.
- Aplicar los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional fortaleciendo el desempeño secretarial en la realización de actividades, toma de decisiones, trabajo en equipo fomentando el respeto, confianza seguridad y autoestima conllevando al éxito empresarial.

### **1.1.2. Fundamentación Legal**

Las bases legales que sustentan el presente trabajo investigativo están contempladas en la Constitución del Ecuador (2008) en el Capítulo Segundo, Derechos del Buen Vivir, de la Sección Undécima, Seguridad humana, Artículo 393, que establece:

El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. (Constitución del Ecuador, 2008:178)

Así se establece que todos los ecuatorianos y ecuatorianas poseen el derecho de convivir e interactuar con otros individuos de manera pacífica y armoniosa, lo cual involucra el desarrollo y aplicabilidad de las Relaciones humanas permitiendo así la correcta integración de las personas para poder evitar conflictos.

### **1.1.3. Fundamentación Filosófica**

El presente trabajo investigativo se fundamenta en los estudios realizados por Elton Mayo y los resultados reflejados durante la realización de la escuela humanística de la administración en la cual se establece lo siguiente:

Las relaciones humanas son las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada individuo es una personalidad diferente que incide en el comportamiento de las otras personas con las que mantiene contacto, siendo a su vez influido por sus semejantes. Sólo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados. (mayo, 2007)

La aparición de esta teoría surge en los Estados Unidos transformándose en una manifestación opositora a la teoría clásica de la administración. Se origina basada en la necesidad de corregir la fuerte tendencia de la deshumanización que se manifestaba en los diferentes lugares de trabajo, caracterizándose por la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los empleados debían someterse forzosamente. De esta manera poco a poco se libera de esos conceptos rígidos y mecánicos de la teoría clásica, y se adecua a nuevos patrones de vida.

### **1.1.4. Fundamentación Teórica**

#### **1.1.4.1 Relaciones Humanas**

Según el autor Soria (2004: 19), las relaciones humanas se definen como “el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre individuos”; estas normas regulan la interacción entre las personas y los grupos, para de esa manera lograr buenas relaciones en especial el ámbito obrero-patronal.

Todo acto en el que intervengan dos o más personas involucra una interacción humana. Soria (2004), también considera que: las relaciones humanas son el

contacto de un individuo con otro respetando su cultura, normas; compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. El hombre se relaciona con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o laboral. Éste intercambia con otras ideas opiniones, anécdotas, experiencias, inclusive cosas más personales.

Se puede establecer que las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimiento, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual.

#### **1.1.4.2 Importancia de las Relaciones Humanas**

Prócel Ruíz (s.f.), manifiesta que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Su última finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha.

Valorar y comprender a cada una de las personas, ya que los seres humanos poseen cualidades distintivas y diferenciadoras que los establecen como individuos. Establecer la necesidad de cohabitar con otros individuos, debido a que el ser humano por sí solo no puede satisfacer sus necesidades, sino que depende de otras personas para subsistir.

El relacionarse con los demás ayuda a entender que no se trata de uno mismo sino de la persona con la que se comunica, esto crea un vínculo empático entre individuos. La participación y un buen desenvolvimiento de los miembros del equipo genera sinergia, consenso y enlace, lo que produce un incremento en el rendimiento laboral.

En todo momento los individuos establecen Relaciones Humanas en distintas maneras y ámbitos, siendo esto indispensable como miembros de una

sociedad. Para poder establecer vínculos de relación es necesario que el individuo sea capaz de establecer comunicación, esto involucra la implementación de canales verbales y no verbales, de esta manera se facilita la forma en la que se relacionan con un sujeto emitiendo un mensaje y recibiendo una respuesta, e iniciando un intercambio de información que puede tener distintos propósitos dependiendo de la necesidad que se tenga para realizar tal relación humana, pudiendo variar desde una simple atención hasta implicar cuestiones afectivas y sentimentales más complejas.

#### **1.1.4.3 Relaciones Humanas y el ambiente laboral**

Para Illueca (1971:242) el propósito fundamental de toda organización es el de crear o mejorar su estructura de interrelación funcional entre los puestos y el personal humano que los desempeñan, de tal manera que se facilite y se desarrolle la creatividad y la eficacia necesaria para asegurar el logro de los objetivos planificados a corto y largo plazo.

Las empresas se organizan o se reorganizan adecuadamente en la medida en que esta interacción dinámica entre hombres y puestos estimula la energía y el talento que directamente se dirigen al logro de los resultados finales de la organización y que, al mismo tiempo, proporciona y facilita el clima motivacional y ambiental que asegura la satisfacción, el progreso y el desarrollo de los hombres que la integran.

Las buenas relaciones humanas son un factor determinante para el éxito de las organizaciones no sólo con los clientes, sino también con su personal. Si la empresa, que desde el proceso de reclutamiento y selección de personal, toma en cuenta las habilidades técnicas y conceptuales como las humanas, podrá contar con una fuerza laboral más productiva, con capacidades comunicativas con los clientes y entre sí superiores, lo que repercutirá en reducir los conflictos además de disminuir errores en los procesos de producción o servicio.

Claramente las buenas relaciones humanas no dependen solamente de identificar y seleccionar candidatos con relaciones humanas excelentes, sino

de contar con empresas que reconozcan el valor de la mismas y que procuren dar a sus colaboradores un trato justo y equitativo, un buen clima laboral, compensaciones justas, reconocimientos, comunicación de puertas abiertas, *empowerment*, capacitación y desarrollo, etc., que permita a ambos conseguir sus objetivos y metas, aquellas que logran este reconocimiento, definitivamente serán más competitivas que aquellas que no lo hacen y es allí donde el departamento de recursos humanos entra en juego para garantizar que estas condiciones se den.

Todo gerente de recursos humanos debe facilitar este proceso a través de una política de puertas abiertas que permita que la empresa gane a la eficiencia, a alcanzar sus metas y mejorar su adaptación y/o superación a los cambios existentes sino también que el trabajador se sienta cómodo y puedan comunicar lo que sienten lo que fomenta un ambiente de “Ganar-Ganar.”

La colocación de buzones de sugerencia es un buen primer paso hacia esa apertura que debe fomentar e incentivar el departamento de recursos humanos. A través de este buzón los colaboradores podrán indicar, si no desean manifestar abiertamente sus puntos de vistas y al ver que son considerados y evaluados se sentirán más animados a participar y a comunicar sus ideas.

De esta forma se puede lograr que la organización tenga, menos ausentismos, menos cantidad de accidentes en el trabajo, menos rotación de personal, mayor compromiso por la calidad y la productividad y sobre todo mejor espíritu de equipo.

#### **1.1.4.4 Secretaria Ejecutiva**

Según la Real Academia de la Lengua Española (2017), Secretaria es "la persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad".

Toda empresa está constituida por un grupo humano, en el cual destacan dirigentes, técnicos, obreros, trabajadores de servicio, trabajadores administrativos; y dentro de este grupo se encuentran las Secretarias.

El personal de secretariado ejerce una actividad de importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque es la Secretaria Ejecutiva quien posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado.

#### **1.1.4.5 Perfil de la Secretaria Ejecutiva**

Se puede inferir que no hay actividad desplegada o desarrollada por el ser humano que no esté ligada a la ética o la moral. No basta tan sólo con aprender sobre ética y moral, es necesaria llevarlos a la práctica para volverse verdaderos seres humanos, no tan sólo para la sociedad sino para beneficio de las futuras generaciones que verán manifestado el ejemplo y seguirán este camino establecido.

Para los autores Taquechel y García, en su obra "Aprende a ser Secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria" (2008:19-24), señala que una secretaria debe manifestar un perfil profesional destacado por sus valores, los que fortificarán su imagen personal y profesional. Entre los valores identificados por los autores se encuentran:

##### **1.1.4.5.1 Valores éticos**

- **Discreción:** la secretaria, a diferencia del resto de los empleados, tiene normalmente conocimiento de temas reservados, por lo que se espera de ella una absoluta discreción. La discreción se referirá tanto a las noticias propias de la actividad de la empresa, como las que se refieren

a la persona del jefe, sobre todo cuando se trata de aspectos puramente personales. Es una de las cualidades esenciales. Debe ser reservada con mucho respeto a la labor que se asigne y a las normas establecidas.

- **Lealtad:** es el valor más importante de la ética profesional. La secretaria debe ser leal a su jefe, su empresa, sus compañeros de trabajo y hacia ella misma.
- **Fidelidad:** la secretaria debe ser fiel a sus principios, tener fe en lo que hace, serle fiel a su superior y no defraudar la confianza depositada en ella.
- **Confianza:** la confianza es indispensable para trabajar en sintonía y con perspectivas de mejora profesional. La relación de la secretaria con su propio jefe debe ser de colaboración, de una confianza a toda prueba.
- **Entereza:** debe reflejar integridad, rectitud, constancia y firmeza en el desarrollo de su labor diaria.
- **Educación y cortesía:** la secretaria debe ser cortés con todos y en todos los momentos, incluso y de forma especial con quien no lo es. Responder con cortesía a quien se muestra grosero puede ser un arma eficaz.
- **Responsabilidad:** deberá desempeñarse en forma responsable y eficazmente con la obligación moral de sacar adelante todo lo encomendado. Debe asumir los compromisos adquiridos y nunca comprometerse con algo que sabe que no va poder cumplir, ya que cuando esto pasa se pierde confianza en su profesionalidad.
- **Diplomacia:** es una actitud sincera y leal que supone tacto, prudencia y previsión. Esto ayuda a mantener un mejor desenvolvimiento de las labores de la oficina.

- **Honestidad:** la honestidad debe caracterizarla en su manera de actuar, debe ser veraz ante cualquier situación y no deberá distorsionar la realidad. Debe ser honesta consigo misma y con los demás, con una conducta observada y respeto por el derecho ajeno, ya que es en la Secretaria Ejecutiva a quien el jefe deposita toda su confianza.
- **Honradez:** su correcto proceder, la integridad y rectitud reflejada en el cumplimiento de su deber la hace digna de toda confianza.
- **Modestia:** debe comportarse con modestia en todo momento. Evitando la vanidad y el engreimiento, ofreciendo siempre una imagen agradable y accesible, facilitando las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.
- **Tolerancia:** debe ser tolerante. Ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas, aunque no coincidan con las suyas.

#### 1.1.4.5.2 Valores profesionales

- **Disponibilidad:** el horario de una secretaria está estrechamente ligado a las exigencias de su jefe.
- **Sentido común:** saber afrontar con prontitud, un imprevisto o una situación.
- **Autocontrol:** tener siempre dominio sobre sí misma.
- **Seguridad:** cuanto más segura esté de sí misma, más confianza infundirá en quienes la rodean.
- **Previsión:** la secretaria debe saber anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

- **Tenacidad:** La secretaria afrontará en su trabajo tareas que suelen ser monótonas, con resultados que sólo son apreciables a largo plazo, es aquí que debe aparecer su tenacidad, su perseverancia, para lograr los resultados deseados para esta tarea.
  
- **Adaptabilidad:** Suficiente flexibilidad para adaptarse a los cambios de ambiente, de trabajo y de normativas.
  
- **Objetividad:** debe ser objetiva, enjuiciando las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse según las normas de la imparcialidad estricta.
  
- **Eficiente:** cuando se le oriente algún trabajo, que no ha entendido del todo, lo más oportuno es que pida aclaraciones a quien corresponda; no puede olvidar verificar que ha comprendido bien el trabajo asignado.
  
- **Exactitud:** es la ausencia de errores en el trabajo. La exactitud es fundamental y es la base del trabajo de una secretaria. Por ejemplo:
  - Correspondencia: las cartas deben transcribirse sin errores ortográficos, con una puntuación y estilo correcto.
  
  - Atención a la visita y al teléfono: proporcionar información exacta a los que llaman por teléfono o visitan la empresa.
  
  - Gestión del archivo: las cartas y documentos deben archivarlos bien, pues un documento mal archivado se puede dar por perdido.
  
  - Gestión de los mensajes; tomar bien los datos de las citas que se efectúan, etc.

- **Organización:** para organizar el trabajo de oficina es preciso realizarlo; especificar materialmente sus partes y esto se logrará al conocer detalladamente la rutina de oficina, o sea, las actividades propias de esta y el tiempo que nos llevará al efectuarlo. Evitar toda interrupción, teniendo a mano el material y la información, no cambiar de trabajo sin terminar el anterior. El orden es indispensable para trabajar sin estrés y sin pérdidas de tiempo.
- **Paciencia:** debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado. El tono de voz no debe ser estridente, ha de aprender a controlarlo en cualquier momento y circunstancia.
- **Madurez:** permite encontrar el justo equilibrio incluso en las situaciones más delicadas, ayuda a entender la importancia del propio trabajo y a evitar actitudes que no estén acorde con la propia situación.
- **Inteligencia:** es la facultad de conocer, comprender y entender.
- **Buena memoria:** una secretaria sin memoria no tiene ningún futuro. Para evitar sobrecargar la memoria, se recomienda utilizar las agendas y anotar en ellas todos los datos; de esta forma es mucho más sencillo recordar las cosas principales y más importantes sin correr el riesgo de olvidar algo.
- **Interés por el propio trabajo:** debe ser capaz de involucrarse a fondo en su trabajo, lo que la ayudará a saber tomar decisiones. Todo ello en el marco de las atribuciones que le corresponden.  

Comprender lo que se hace permite trabajar con interés para llegar al final de la jornada satisfecha de haber alcanzado los objetivos trazados.
- **Pulcritud:** en cuanto a su trabajo debe realizarlo con esmero y cuidada presentación.

- **Puntualidad:** la secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.
  
- **Espíritu de colaboración:** es evidente que la colaboración con el propio jefe debe ser constante, por ejemplo:
  - Recordarle con discreción sus compromisos, le ayudará a no representar un mal papel; informarle de las fechas de cumpleaños o de otros motivos de celebración de su empleada.
  
  - Ejecutar oportunamente sus órdenes y anticipar, dentro de los límites de las propias capacidades y competencias, ciertos trabajos de rutina que le permitirán ahorrar tiempo como, por ejemplo, reunir y clasificar todo el material útil para escribir una relación; escribir el borrador de respuestas a cartas sobre cuyos asuntos tiene ya la información o los datos pedidos.
  
  - Redactar antes de sus viajes una memoria previa con los compromisos, las direcciones y números de teléfonos respectivos; además de todas las indicaciones necesarias del transporte a utilizar y el hotel en el que se hospedará.

#### **1.1.4.6 Funciones de la Secretaria**

De acuerdo con Londoño (2016), la secretaria puede en el ejercicio de su función desempeñar tareas a todos los niveles del organigrama de la empresa y en todos los departamentos. Es por esto que debe tener una formación amplia y capacidad para adaptarse a múltiples ambientes y funciones.

Los cometidos y las competencias de la secretaria variarán en dependencia de las atribuciones del departamento al que haya sido asignada y del nivel

jerárquico de su jefe, pero sea cual sea el lugar que la secretaria ocupe en el organigrama de la empresa, debe conocer con la mayor precisión posible el tipo de organización empresarial. También debe conocer los objetivos de la empresa, los productos que fabrican o los servicios que presta.

No obstante, en nivel en que se encuentre la secretaria y su categoría, siempre debe mostrar un excelente espíritu de equipo y actuar con eficiencia para lograr el perfecto funcionamiento del organigrama de la empresa.

El trabajo de la secretaria, en muchas ocasiones, se percibe como algo muy fácil, la realidad dice todo lo contrario, es algo mucho más complejo. Su trabajo no sólo consistirá en realizar tareas burocráticas tales como colaborar en la confección de informes, memorandos o dossier, facilitar las relaciones con el exterior y filtrar información. Sino que también dirige, planifica, organiza, orienta, controla y tiene a la vez que desarrollar el arte de agradar.

La creciente complejidad de la vida en las organizaciones, fruto de la lógica evolución de las tareas administrativas, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su jefe de manera más directa.

Taquechel y García (2008), identifican que dentro de las funciones básicas se puede hacer mención de las siguientes:

### **Representación personal de su jefe y de la empresa.**

La secretaria es la primera imagen que se muestra de la empresa y de su superior, al ser la primera persona con la que se relacionan los visitantes. La impresión que reciban en su primer contacto dependerá en muchas ocasiones de la eficacia con que se desenvuelva la secretaria.

### **Ayuda a organizar y simplificar el trabajo del jefe.**

Una secretaria eficiente es la que facilita la labor del directivo y lo descarga de todo tipo de obligaciones que no sean las propias de su cargo, para que pueda dedicar todo su esfuerzo al mismo.

### **Algunas consideraciones de cómo facilitar el trabajo del jefe:**

- Tratará con palabras y maneras no agresivas al que intenta interrumpir en momentos que no es conveniente para el jefe.
  
- Al llegar una visita inesperada identificará con claridad la gravedad del asunto por si se justifica la interrupción. En caso de no poder ser atendido el visitante en el momento, ofrecerá ayuda en la solución del problema para evitarle tener que esperar o le prometerá, y confirmará después, que hallará el momento para que pueda verlo.
  
- Organizará las visitas que sean de interés, facilitándoles entrevistas en los horarios previamente coordinados con su jefe.
  
- Actuará de filtro no sólo con las llamadas telefónicas y las visitas, sino también con la correspondencia que llega, resaltándole los aspectos fundamentales de cada uno para evitar que el jefe pierda tiempo en la lectura de todos y agilizar los trámites que estén a su nivel.
  
- Preparará las llamadas a las personas precisas y en el momento oportuno.
  
- Mantendrá informado al jefe sobre los compromisos internos y externos.
  
- Planificará, ordenará y actualizará la agenda de trabajo de su jefe y la suya para evitar omisiones y reiteraciones. Así como manejará las prioridades de las tareas de ambos.

- Llevará un seguimiento estricto de las tareas que tienen plazo de cumplimiento o están pendientes de respuestas.
  
- Trabajaré en equipo con su jefe coadyuvando a una mejor gestión del tiempo
  
- Tomará decisiones y resolverá los problemas siempre teniendo en cuenta hasta donde delegaron autoridad y responsabilidad.
  
- Preparar de forma previa los documentos de la empresa, cuya redacción definitiva corre a cargo del superior.
  
- Organizaré un sistema de archivo apropiado al tipo de trabajo que se realiza.

Creando condiciones para que, en su ausencia, el jefe pueda encontrar un documento determinado.

### **Enlace y Coordinación.**

La secretaria ejerce una labor de enlace y coordinación de la empresa, en la medida que facilita las comunicaciones de esta tanto internas como externas.

### **Comunicación interna**

La secretaria actúa de enlace entre su superior y cualquier otra persona de la empresa.

### **Comunicación externa**

Desempeña un papel importante en el terreno de las comunicaciones con el exterior (clientes, proveedores, instituciones oficiales y privadas, etc.)

## **Comunicación del exterior**

Es la que le trasmite la secretaria al superior. Aquí juega un papel fundamental las técnicas de la escucha activa y las técnicas para tomar mensajes.

### **1.1.4.7 Comportamiento Secretarial**

La función secretarial es fundamental en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

La creciente complejidad de la vida empresarial ha tenido como consecuencia que los profesionales en el área secretarial se encarguen preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Serán estos quienes estén a cargo de elaborar informes, memorandos o *dossiers* (conjunto de documentos o informes sobre un asunto o persona); en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia.

Según Cahuasquí (2012;24), el comportamiento secretarial influye en las relaciones comerciales, laborales y sociales exigiendo pautas de comportamiento que garanticen armonía y bienestar en el clima laboral, distinguiéndose su profesionalismo en la práctica de una ética profesional, sobresaliendo las actitudes positivas; normas de cortesía y etiqueta.

La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma. Además, debe cultivar aptitudes y actualizar conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento, Demostrando permanentemente afán de superación y pro actividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa.

La autora Bermúdez (2014:13) en su obra Comportamiento e Imagen de la Secretaria Ejecutiva indica que el personal de secretaría es concebido como la imagen de una empresa y como tal este profesional debe manifestar en todo momento un comportamiento adecuado, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo.

#### **1.1.4.8 Imagen de la secretaria**

La imagen que proyecta una profesional en esta área es la tarjeta de presentación, por tanto, es importante la significación que se le da en todos los ámbitos de la vida, ya sea profesional como personal, porque muchas ocasiones en la única que se tiene, puesto que la percepción que va a tener la persona con quien va a entablar una comunicación por primera vez va a condicionar lo que se piense de otra y es difícil que se logre cambiar. En esta profesión es fundamental sin duda alguna, porque se convierte en el centro de su trabajo, debido a que va a proyectar no solo su imagen personal sino al de su empresa y su jefe.

La secretaria o una asistente administrativa en el área secretarial cumple un rol muy importante en una organización, empresa o institución, ya que es ella el rostro visible con quien los clientes, colaboradores y esencialmente con su Jefe es que se comunica y se relaciona con el conocimiento integral de las actividades de su área de trabajo y su entorno.

La apreciación que los demás tienen de esta profesional, está influenciada por la forma de presentarse en su apariencia, vestuario, maquillaje, aún el perfume, la manera de moverse, los gestos, risa, la expresión de la cara, la inflexión de voz al contestar el teléfono y tratar con los usuarios, compañeros de trabajo, todos estos elementos conforman la imagen, por tanto, la secretaria debe proyectar impecabilidad y buena presencia en cualquier espacio y circunstancia

La imagen no es una impresión que concierne exclusivamente con la belleza o el atractivo físico, a pesar de que quien lo posee considere tener una ventaja

frente al resto. El hecho está que todos estos detalles influyen a la construcción de una imagen, que basta un momento para que alguien que lo tenga pueda perder el encanto con una expresión inadecuada, una risa a destiempo o un gesto absurdo.

Por cierto, la imagen es también una forma de comunicación con otros, por cuanto a través de ella enviamos mensajes y de ella depende que seamos aceptados o rechazados como empresa y como profesionales.

#### **1.1.4.9 Elementos de la imagen**

De acuerdo a Zuñiga, E. y Mora G. (1999:141), indican que la imagen que la secretaria proyecta debe ser de profesionalismo, eficiencia, honestidad, cultura, sencillez y cordialidad, entre otras virtudes. Los elementos que se deben considerar que favorecen la imagen personal y profesional que coadyuvan el desenvolvimiento individual y benefician a la organización o empresa donde desarrolla su trabajo.

- Apariencia física
- Vocabulario culto
- Conversación pausada
- Capacidad para escuchar
- Conocimiento de la actualidad nacional e internacional
- Cultura General
- Autoestima
- Actitudes Positivas
- Sonrisa franca

#### 1.1.4.10 Tipos de Comportamiento

Comportamiento, según la Real Academia de Lengua Española (2017) indica que “es la manera de comportarse”, considerando esta definición se establecen las diferentes formas de comportarse de acuerdo con las diversas circunstancias y situaciones donde se desenvuelva una persona. Entre las cuales se detalla a continuación, basada en la obra Comportamiento e Imagen de la Secretaria Ejecutiva, de Bermúdez (2014:8)

- **Comportamiento consciente:** es aquel que se lleva a cabo, luego de un proceso de razonamiento, por ejemplo, saludamos a una persona conocida cuando la encontramos en la calle.
- **Comportamiento inconsciente:** se produce de modo automático, es decir, el individuo no se detiene a pensar o reflexionar acerca de la conducta que desarrollará, por ejemplo, nos tomamos el dedo cuando lo golpeamos con algo.
- **Comportamiento privado:** es el que se desarrolla justamente en el ámbito personal, en la intimidad de casa o en soledad.
- **Comportamiento público:** es el que se lo desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios públicos donde convivimos con el resto de la sociedad y comunidad.

Con estos antecedentes, se establece el comportamiento como un grupo de elementos que generan respuestas por estímulos externos o internos relacionados con el medio donde se desenvuelve, que de acuerdo con las circunstancias donde se desarrollan pueden afectarlo o afectar a otros.

Para tratar de los diferentes tipos de comportamiento se debe tomar en cuenta los conocimientos sobre la actitud de los individuos, de acuerdo a los aportes de (Coll 1992) habla de las actitudes como disposiciones hacia objetos, ideas o personas con componentes afectivos, cognitivos y valorativos que mueven a las personas a determinados tipos de acciones.

El ambiente donde se desenvuelven los individuos toma lugar como los polinizadores a la planta, éste a las personas influyendo en las actitudes de las personas, que son aprendidas de una u otra, más de aquellas que tienen un papel preponderante en la vida de cada ser. La manera de proceder se entiende como actitud, que es lo que distingue un ser humano de otro. Por tal motivo es importante reflexionar sobre la actitud que se asuma ante diferentes criterios o ideas, personas, eventos o contextos. Por lo tanto, la actitud que se tome identifica al individuo y lo diferencia con los demás seres humanos y como resultado ante el entorno donde todo profesional se desenvuelve, ya sea este público o privado y las circunstancias lo condicionen consciente o inconsciente.

#### **1.1.4.11 Diferencia entre comportamiento profesional o y personal**

La diferencia entre los comportamientos son generados por la actitud conductual, que es lo que rige y aporta en la forma que se toman las decisiones, que están establecidos por los valores y que impulsa al ser humano a buscar comportamientos positivos.

En todos los ámbitos donde se desarrolla todo profesional, especialmente, los del área administrativa secretarial, juega un papel importante la actitud con que éstos se desenvuelvan tendientes a lograr las metas establecidas tanto en la vida personal o como en su esfera profesional.

Existe una diferencia importante entre el comportamiento personal y el profesional basadas en las necesidades que satisfacer. La personal define al individuo como tal, sus logros, planes, expectativas, aspiraciones, educación, se asienta en su estructura personal de superación, que su comportamiento lo lleva al logro del objetivo que se ha trazado.

El comportamiento profesional se establece en lo que se ha adquirido durante su proceso de aprendizaje y experiencia como persona y en su profesión. Con

este andamiaje de vivencias puede sopesar las diferentes posiciones enfrentadas durante el proceso de capacitación profesional, cuando era usuario y cuando se es un líder, asistente o directivo. La conducta varía, por tanto, el comportamiento, por cuanto su campo de acción ha sido transformado generado por logros obtenidos, que le van a dar un sentimiento de satisfacción y propósito, influyendo de forma positiva en su comportamiento laboral.

Los comportamientos se van estableciendo a medida que se desarrollan siguiendo un proceso en ambos ámbitos, la persona está diseñada por experiencias familiares, amigos, instituciones académicas, expectativas y planes personales que son enriquecidas por el entorno en que se desarrollan.

De la misma forma se desarrollan las profesionales, pero dentro de otro contexto, oportunidades laborales como resultado de la educación, experiencias, de trabajo, el espectro de acción toma otro enfoque, los escenarios laborales cambian y la inserción laboral se amplía, y allí se encuentra este profesional de secretariado donde la función a desempeñar es más especializada y delicada, debido a que dentro de su rol es proyectar la imagen de la empresa. Organización o Institución y la responsabilidad de intervenir al éxito de ellas.

#### **1.1.4.12 Normas de comportamiento**

La profesional en el área secretarial desempeña una función esencial en cualquier actividad empresarial, así como en el mundo de negocios como en la industria o profesiones liberales, ella o él aporta al efectivo funcionamiento de una organización a través de su labor discreta, ordenada y metódica.

El trabajo administrativo que realiza cada secretaria es diferente a otra, en relación con la diversidad de actividad de cada empresa en las cuales esté prestando sus servicios, debido a la complejidad de la vida empresarial ella es la delegada de asistir a su superior encargándose de los documentos más importantes de la organización con la finalidad de facilitar la labor de su jefe con excelencia. Por esta razón, debe tener pleno conocimiento de las

características de su superior y la empresa con el fin de colaborar adecuadamente con las actividades que se realizan dentro de la organización.

Toda asistente secretarial o secretaria requiere responsabilidad, conocimientos y profesionalismo, para apoyar el líder de una empresa, debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones. Estas herramientas con la que se forma una secretaria son indispensables para el desarrollo de sus actitudes y por ende su comportamiento.

Las normas de comportamiento que una secretaria debe observar tienen que estar enmarcadas en sus conocimientos académicos, laborales, experiencias de trabajo, valores, destrezas y cualidades personales, las que le van a permitir que se desarrolle en su trabajo de una forma óptima que apoyará el trabajo con otros miembros de un equipo.

El comportamiento es un ejercicio de rutina dependiendo en el área donde se incursione en su vida laboral, y las normas de comportamiento que se aplique variará de la misma forma, manteniendo los valores esenciales de trabajo. Si se trabaja en espacios públicos, como transporte, en la empresa, la calle, en actividades sociales, espectáculos públicos, cuando se transporte en avión, playa, hospitales, clínicas que se visiten.

Las cualidades personales que son importantes en una secretaria en las cuales tendrá un apoyo significativo para su comportamiento, se puede citar, la discreción, adaptabilidad, iniciativa y capacidad de trabajo, buen criterio, buena educación y cooperación, por cuanto estas influyen la conducta de todo ser humano.

## CAPÍTULO II

### 2.1 Análisis e interpretación de los resultados

Se aplicaron encuestas al personal de secretaria del departamento administrativo de la empresa Gondi S.A.; las cuales, una vez tabuladas, reflejaron los siguientes resultados:

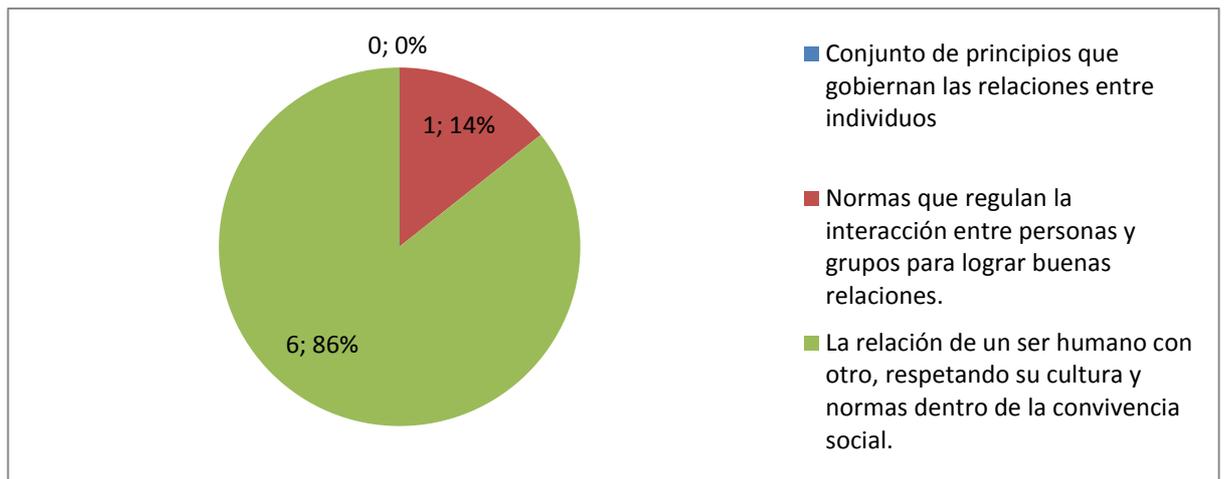
#### Pregunta N° 1

#### 1.- Cómo define usted las Relaciones Humanas:

CUADRO #1

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre individuos	0	0%
Normas que regulan la interacción entre personas y grupos para lograr buenas relaciones.	1	14%
La relación de un ser humano con otro, respetando su cultura y normas dentro de la convivencia social.	6	86%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

TABLA #1



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

De acuerdo con los resultados reflejados en esta primera interrogante, se manifiesta que un 86% de los encuestados consideran que las Relaciones Humanas están vinculadas a la relación del ser humano con otros, respetando

su cultura y normas dentro de la convivencia social, el 14% asocian las Relaciones Humanas son normas que regulan la interacción entre personas y grupos para lograr buenas relaciones, esto manifiesta que los miembros del área secretarial poseen un criterio elaborado referente a lo que involucra las Relaciones Humanas.

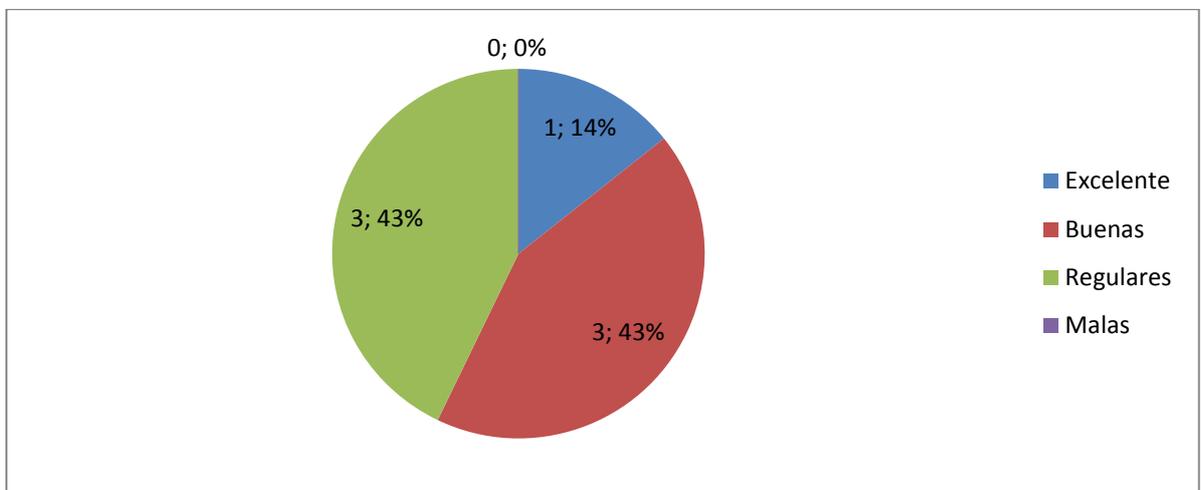
### Pregunta N°2

2.- ¿Las Relaciones Humanas que se dan entre los miembros administrativos son?:

**CUADRO #2**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	14%
Buenas	3	43%
Regulares	3	43%
Malas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**TABLA #2**



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Las percepciones de los miembros del personal secretarial en el departamento administrativo de Gondi, manifiestan en un 43% que las Relaciones Humanas dentro del departamento son buenas, un 43% indica que son regulares y un 14% manifiesta que son excelentes. Esta información muestra que existe una

percepción dividida entre los encuestados sobre la aplicabilidad de las Relaciones Humanas en el departamento.

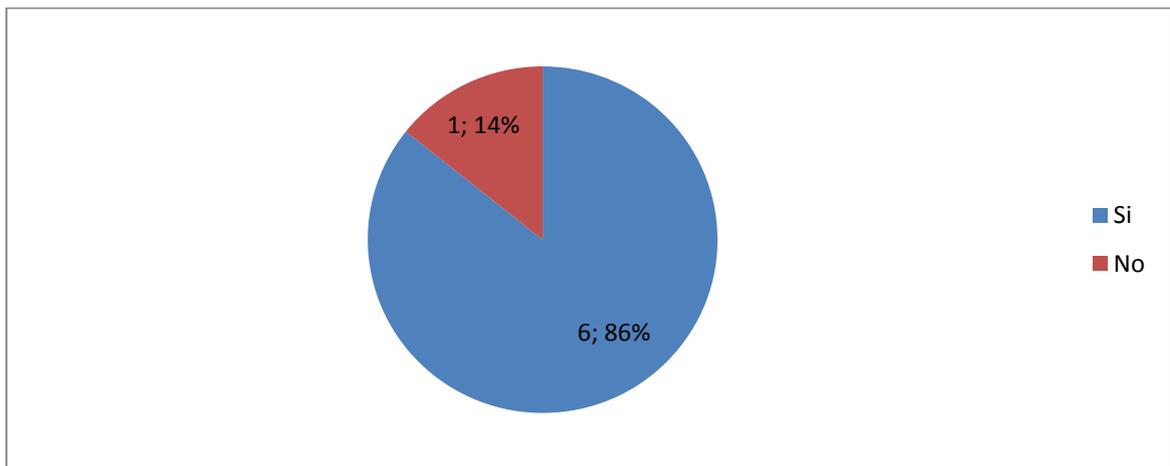
**Pregunta N° 3**

**3.- ¿Piensa usted que las relaciones humanas influyen en el comportamiento de los asistentes de secretaría del área administrativa de Gondi S.A.?**

**CUADRO # 3**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	86%
No	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**TABLA # 3**



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Los resultados reflejados en esta pregunta indican que un 86% de los encuestados afirman que las Relaciones Humanas influyen en el comportamiento de los asistentes de secretaria en el área administrativa de la empresa Gondi S.A., a diferencia de un 14% que manifestaron que no. Por lo que se puede evidenciar que las Relaciones Humanas son importantes para el desarrollo de la profesión secretarial de una manera integral.

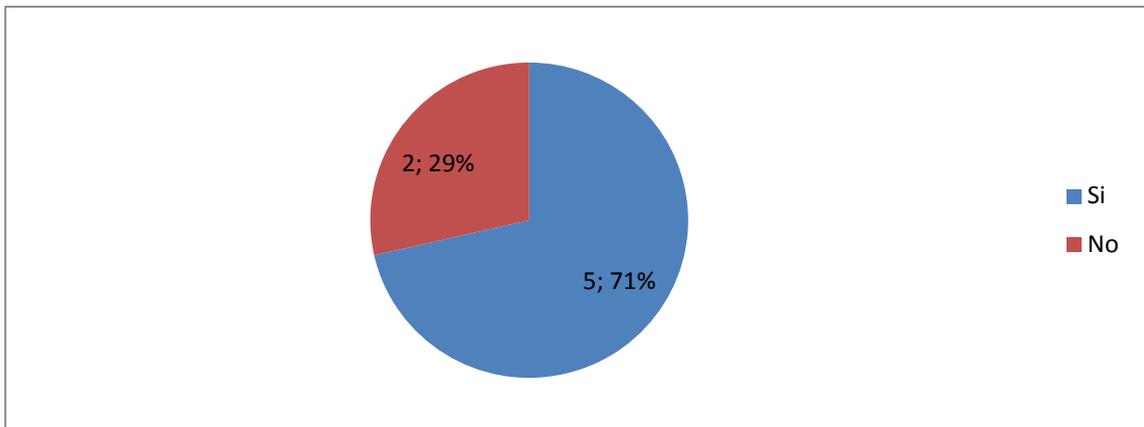
#### Pregunta N° 4

4.- ¿Considera usted que la comunicación juega un papel fundamental en el comportamiento del personal de secretaría del área administrativa de Gondi S.A.?

CUADRO # 4

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	71%
No	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

TABLA # 4



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Un 71% de encuestados, referente a la presente incógnita, han indicado que la comunicación si juega un papel fundamental en el comportamiento del personal de secretaría del área administrativa de Gondi S.A., a diferencia de un 29% que respondió de forma negativa. Esta información da a conocer la importancia de la comunicación dentro del desarrollo del comportamiento de los miembros del departamento.

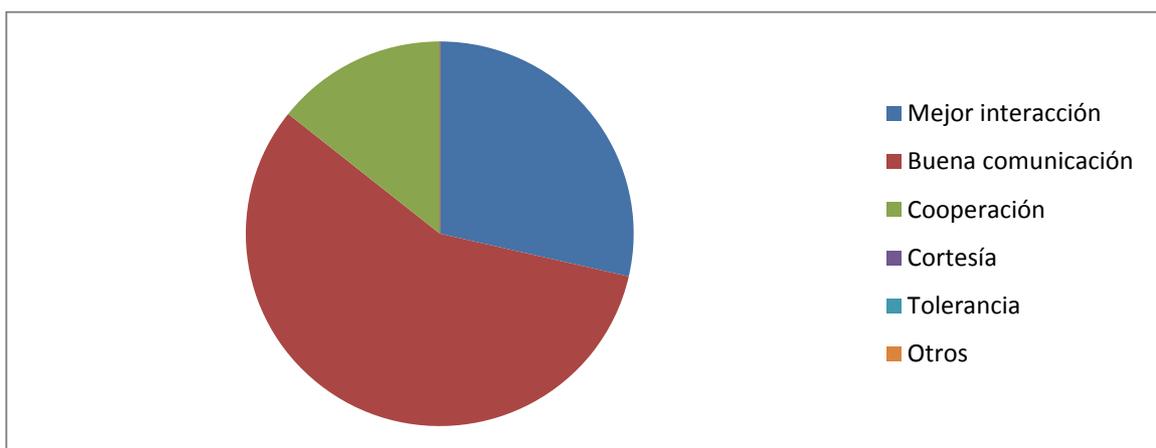
## Pregunta N° 5

5.- De los siguientes factores ¿cuál considera usted aportarán a mejorar el comportamiento de los asistentes de secretaría en el área administrativa de Gondi S.A?:

CUADRO # 5

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor interacción	2	29%
Buena comunicación	4	57%
Cooperación	1	14%
Cortesía	0	0%
Tolerancia	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

TABLA # 5



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

La información obtenida mediante la encuesta indica que un 57% de la muestra considera la buena comunicación como uno de los factores que aportan a mejorar el comportamiento de los asistentes de secretaría en el área administrativa de GondiS.A., un 29% manifestó que una mejor interacción y un 14% considera que mayor cooperación entre los miembros del departamento aportaría a mejorar el comportamiento secretarial. Esto muestra que la comunicación es considerada elemento clave para el desarrollo de un correcto comportamiento y cumplimiento de las funciones que el cargo amerita.

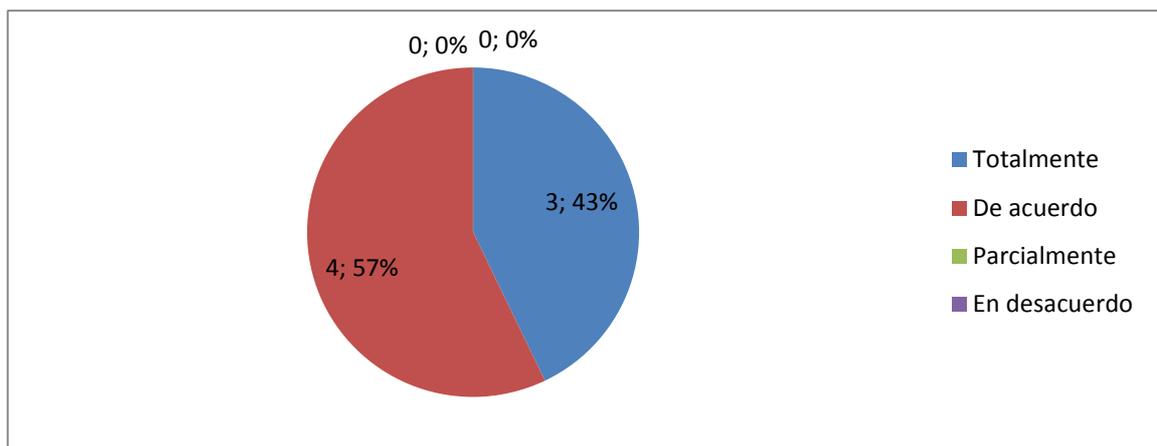
### Pregunta Nº 6

6.- ¿Está de acuerdo que las deficientes relaciones humanas inciden en el óptimo desarrollo profesional reflejándolas en el comportamiento del personal de los asistentes de administrativos de Gondi S.A.?

CUADRO # 6

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	3	43%
De acuerdo	4	57%
Parcialmente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

TABLA # 6



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Ante la presente pregunta los resultados obtenidos demuestran que un 57% de los encuestados indican que están de acuerdo con que las deficientes Relaciones Humanas inciden en el óptimo desarrollo profesional siendo reflejado por medio del comportamiento del personal de secretaria del departamento administrativo de Gondi S.A., un 43% respondió que están totalmente de acuerdo con esta afirmación. De esta manera se puede relacionar la directa relación entre una correcta aplicación de las Relaciones Humanas y comportamiento secretarial, el cual a su vez afectará el desarrollo profesional del individuo.

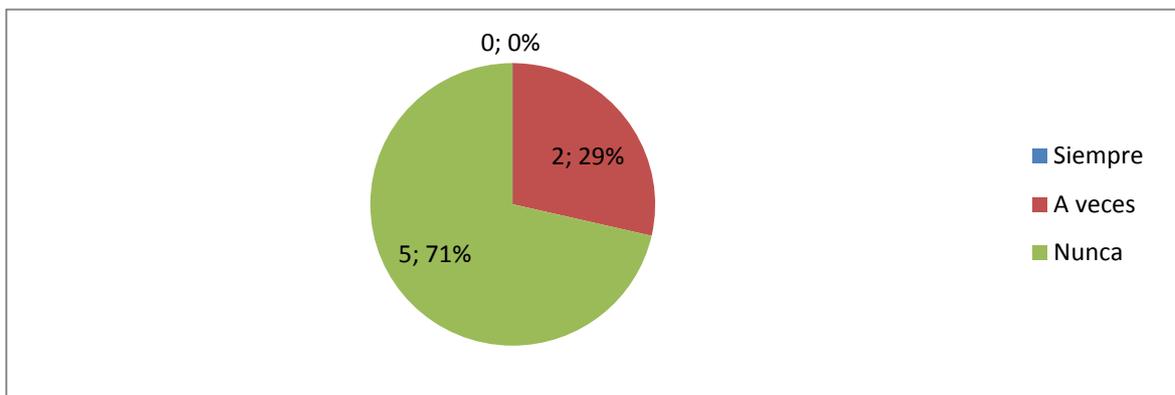
## Pregunta N° 7

7.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones sobre las Relaciones Humanas?

**CUADRO # 7**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	29%
Nunca	5	71%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**TABLA # 7**



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Ante la interrogante propuesta los resultados reflejados manifiestan que un 71% de los encuestados nunca han recibido capacitaciones sobre las Relaciones Humanas y un 29% indicó que a veces se los capacita con relación a esta temática. Estos datos ayudan a determinar que dentro del departamento administrativo el personal de secretaria no es capacitado de manera permanente para potenciar sus Relaciones Humanas, afectando su comportamiento y cumplimiento de tareas.

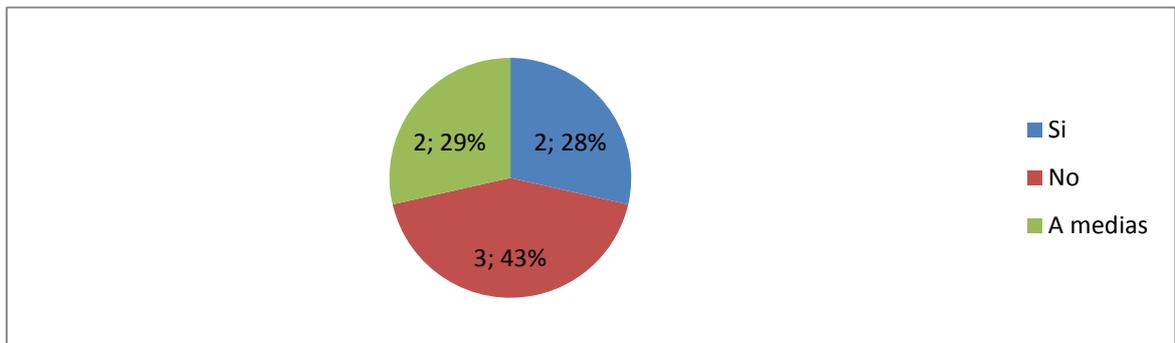
## Pregunta Nº 8

8.- ¿Conoce usted qué son las normas de comportamiento?

**CUADRO # 8**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	29%
No	3	42%
A medias	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**TABLA # 8**



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

El 42% de los asistentes de secretaria del departamento administrativo de Gondi S.A. indica que no conoce lo que son normas de comportamiento, un 29% respondió que si tienen conocimiento y un 29% que poseen un conocimiento parcial del tema. Esta información refleja que existe un gran porcentaje de desconocimiento entre el personal de área secretarial sobre cual son las normativas que deben regir el comportamiento de la posición a las que han sido asignados.

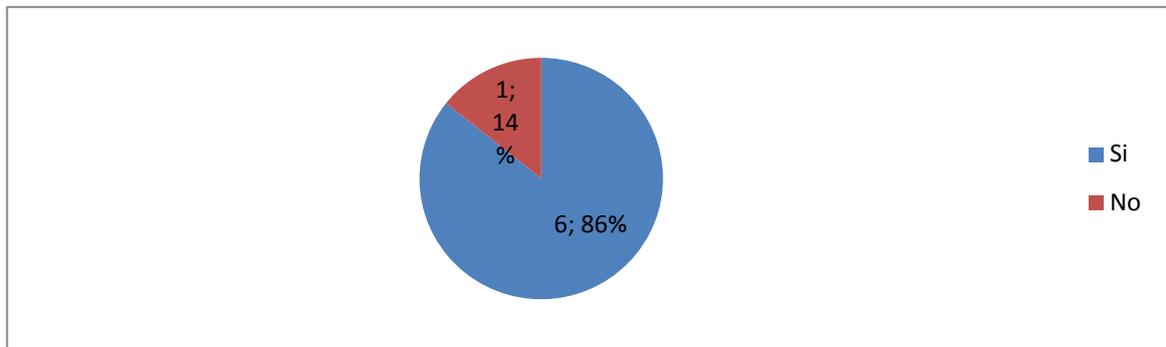
### Pregunta N° 9

9.- ¿Cree usted que la aplicación de las normas de Comportamiento puede influir en las Relaciones Humanas?

**CUADRO # 9**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	86%
No	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**TABLA # 9**



FUENTE: Personal de área secretarial del Dto. Administrativo de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Frente a la presente pregunta los resultados indican que un 86% de los encuestados creen que la aplicación de normas de comportamiento puede influir en las Relaciones Humanas, a diferencia de un 14% que manifestó lo contrario. Esta información corrobora que a pesar de que existe el desconocimiento de las normas de comportamiento, los miembros del área secretarial reconocen que la aplicación de estas normas influirá en las Relaciones Humanas dentro del departamento administrativo de Gondi S.A.

Se aplicaron de igual manera encuestas dirigidas a los usuarios de la empresa Gondi S.A.; las cuales, después de su respectiva tabulación arrojaron los siguientes resultados:

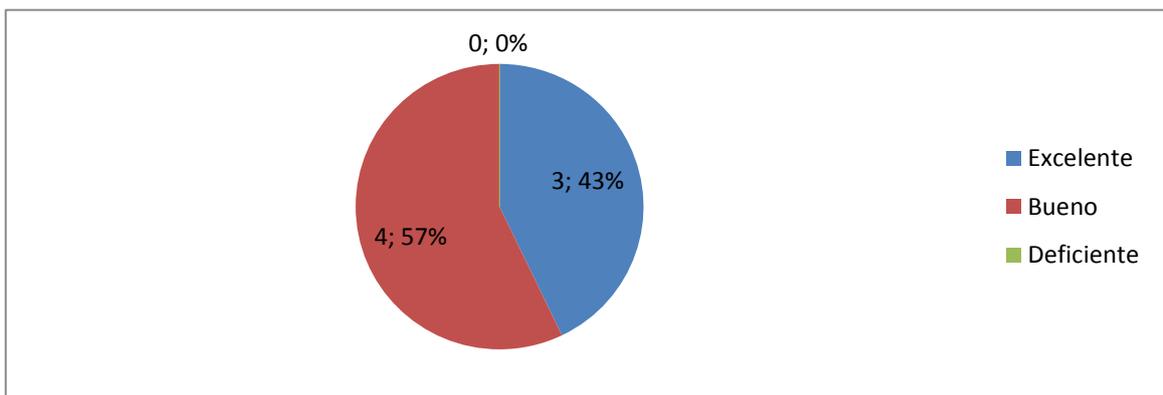
### Pregunta Nº 1

#### 1.- El trato de la persona que lo atendió fue:

**CUADRO # 10**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	43%
Bueno	4	57%
Deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**TABLA # 10**



FUENTE: Usuarios de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Para un 57% de los usuarios encuestados el trato recibido por parte del personal de secretaría del departamento administrativo de Gondi S.A. fue bueno, para un 43% fue excelente. Esta información da a conocer que a pesar de que la percepción del cliente frente a la atención brindada no es negativa existen aspectos que pueden mejorarse para la satisfacción completa del usuario.

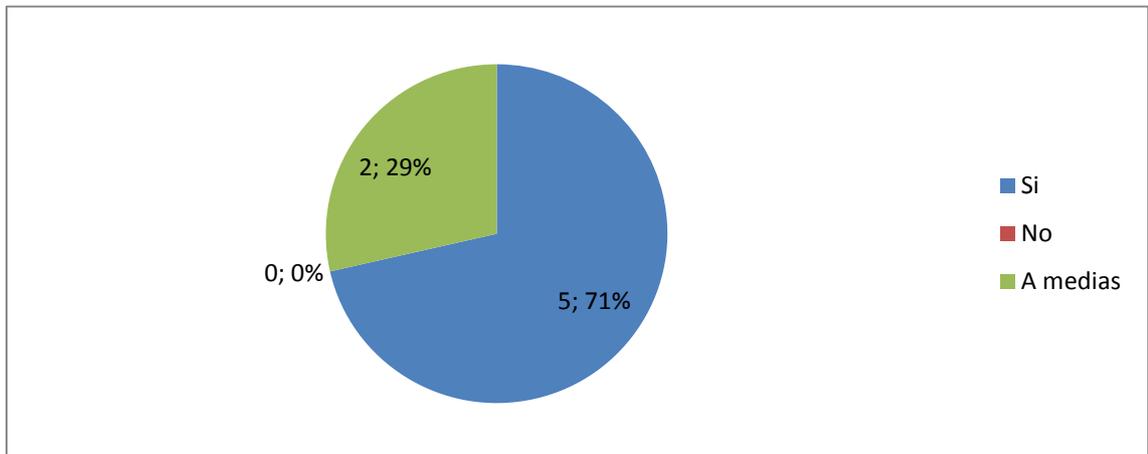
## Pregunta Nº 2

2.- ¿Considera usted que la atención al público por parte del personal administrativo, está acorde con las funciones que realizan?

CUADRO #11

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	71%
No	0	0%
A medias	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

TABLA # 11



FUENTE: Usuarios de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Los resultados obtenidos mediante las encuestas reflejan que un 71% de las respuestas consideran que la atención al público por parte del personal administrativo está acorde con las funciones que se realizan, a diferencia del 29% que manifestaron que no. Esta información indica que la mayoría de los usuarios creen que el personal refleja un correcto comportamiento de acuerdo a la función asignada.

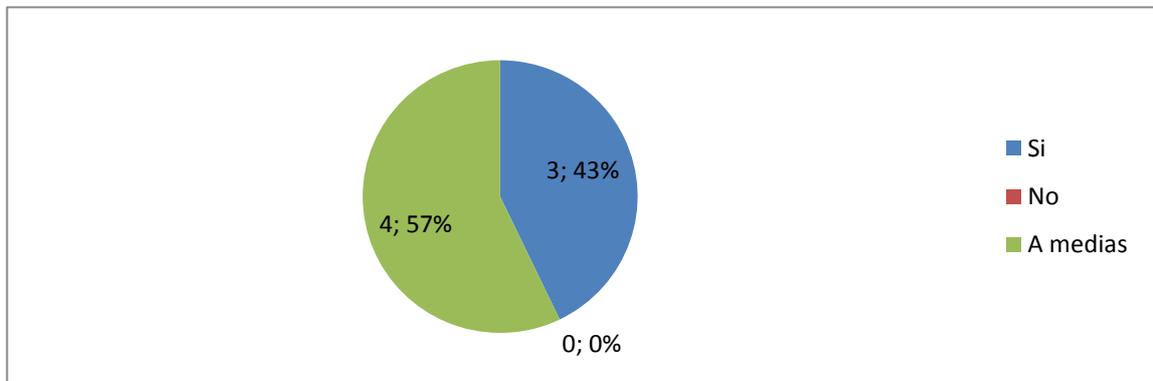
### Pregunta N° 3

3.- ¿La persona que lo atendió utilizó un lenguaje profesional?

CUADRO # 12

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	43%
No	0	0%
A medias	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

TABLA # 12



FUENTE: Usuarios de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Un 57% de los usuarios encuestados indicaron que la persona que los atendió hizo uso parcial de un lenguaje profesional al entablar comunicación con ellos, por otra parte, un 43% manifestó que la persona que los atendió sí aplicó un lenguaje profesional. La percepción del usuario refleja que los profesionales del área secretarial, en muchos casos, no manifiestan una correcta forma de comunicación frente a los clientes.

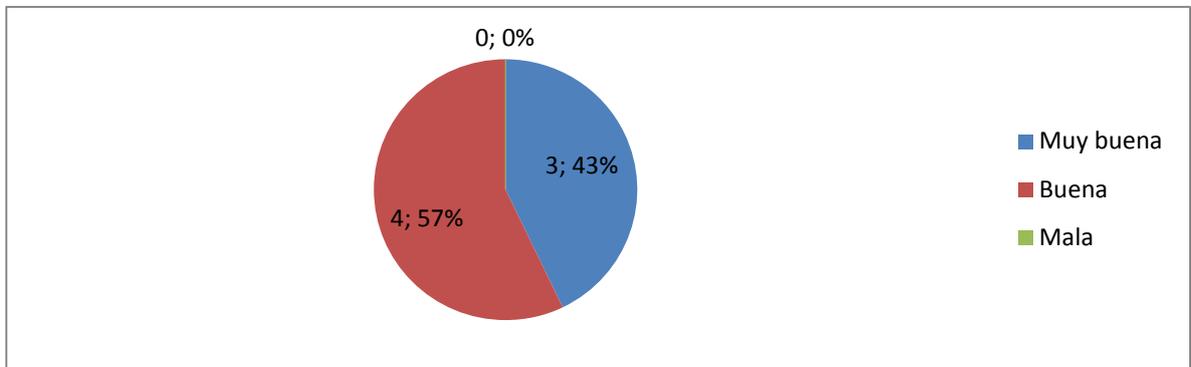
#### Pregunta N° 4

#### 4.- ¿Cómo es la imagen que proyecta el personal administrativo?

**CUADRO # 13**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	3	43%
Buena	4	57%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**TABLA # 13**



FUENTE: Usuarios de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Ante la presente interrogante los resultados manifiestan que un 57% de los usuarios consideran que la imagen proyectada por el personal del área secretarial es buena y un 43% creen que es muy buena. Estos resultados determinan que la imagen secretarial reflejada por el personal en el departamento administrativo, no es mala pero puede mejorarse.

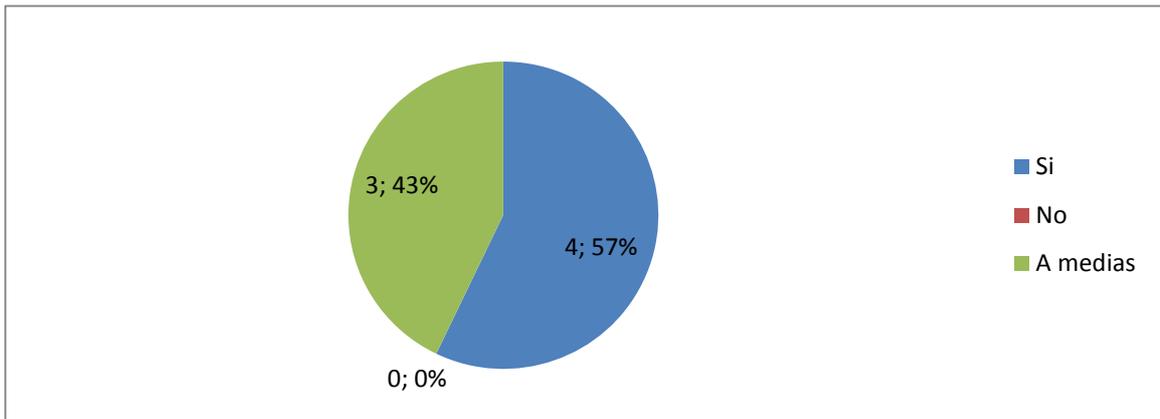
## Pregunta N°5

5.- ¿Cree usted que, en la labor del personal administrativo, se aplican en toda su extensión las Relaciones Humanas?

CUADRO # 14

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	57%
No	0	0%
A medias	3	43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

TABLA # 14



FUENTE: Usuarios de Gondi S.A.  
Elaborado por: Marjorie García Burgos

Frente a la presente pregunta, los usuarios encuestados manifestaron que 57% de ellos cree que en la labor del personal administrativo se aplican las Relaciones Humanas en toda su extensión; sin embargo, un 43% considera que no se aplican en su totalidad dando como resultado una percepción del personal del área secretarial puede mejorar la aplicación de las Relaciones Humanas en su área de trabajo.

## CAPÍTULO III

### 3.1 CONCLUSIONES

Después de la realización del presente trabajo investigativo se concluye que:

- El personal del área de secretaría en el departamento administrativo de la empresa Gondi S.A., establece que las Relaciones Humanas están ligadas a la relación de un ser humano con otro, respetando su cultura y normas dentro de la convivencia social.
- Se determina que las percepciones sobre las Relaciones Humanas dentro del área administrativa de la empresa Gondi S.A., están divididas, unos establecen que son buenas y otros que son regulares.
- De acuerdo con los usuarios encuestados, se determina que dentro del departamento administrativo las Relaciones Humanas desarrolladas por el personal de secretaría son aplicadas en un cierto porcentaje lo que puede ser mejorado para el beneficio tanto del empleado como de la empresa.
- Dentro de las manifestaciones de las Relaciones Humanas se determinó que una buena comunicación es importante, ya que esta contribuye al correcto desempeño de un comportamiento correcto y al cumplimiento de objetivos laborales.
- El personal del área de secretaría indica que no existe un programa de capacitación continua relacionado a la aplicación de Relaciones humanas que aporte al mejoramiento del comportamiento.
- No existe un conocimiento claro de las normas de comportamiento por parte del personal del área de secretaría de la empresa Gondi S.A.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

- Incentivar al mejoramiento de la comunicación entre el personal de secretaría, sus colaboradores y los usuarios mediante del correcto uso de lenguaje profesional.
- Motivar a los ejecutivos de la empresa Gondi S.A. a establecer un programa de capacitaciones permanentes, enfocado al mejoramiento y aplicabilidad de las Relaciones Humanas del personal de secretaría en el departamento administrativo.
- Desarrollar capacitaciones permanentes relacionadas a las Relaciones Humanas que influyan de manera óptima al comportamiento profesional del personal de secretaría del departamento administrativo de Gondi S.A.
- Fomentar la difusión y el conocimiento de las normas de comportamiento dentro de la empresa Gondi S.A., para contribuir al mejoramiento del desempeño profesional de sus empleados.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1 PROPUESTA**

4.1 Taller de capacitación para fortalecer y fomentar la aplicabilidad de las Relaciones Humanas que mejoren y perfeccionen las normas de comportamiento en el personal del Departamento Administrativo de la empresa Gondi S.A.

#### **Las Relaciones Humanas: fuente de fortalecimiento en la aplicabilidad de las normas de comportamiento.**

##### **Introducción**

En la actualidad las profesionales de secretariado demandan un espacio muy significativo dentro de las empresas, por tanto, deben estar preparadas para satisfacer las exigencias que su cargo dentro de una institución incluso para superar las expectativas del cliente.

Las empresas deben considerar que la imagen que proyecta a través del personal es fundamental dentro del ambiente donde se desenvuelve, y el personal administrativo secretarial es el grupo humano que evidenciará su profesionalismo en la aplicabilidad de las relaciones humanas que de acuerdo a las manifestaciones de su comportamiento con los clientes, colaboradores o miembros de la organización van a manifestarse. Desarrollar las capacidades del grupo con quien se labora es esencial por el beneficio que aporta a la empresa, ayuda al fortaleciendo de sus habilidades y coadyuva al éxito de la empresa.

Por tanto, esta propuesta se origina como una respuesta a los resultados de este trabajo de investigación realizado, que servirá para fortalecer y recordar los conocimientos adquiridos y su aplicación servirá de guía para el personal de

la empresa potenciando su uso y coadyuvará a brindar un servicio de calidad y calidez.

### **Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de capacitación en Relaciones Humanas que beneficien en la aplicación en el comportamiento secretarial del personal del área secretarial del Departamento Administrativo de la Empresa Gondi S.A.

### **Objetivos específicos**

- Presentar y socializar la propuesta con Ejecutivos de la empresa Gondi S.A.
- Determinar los posibles profesionales debidamente experimentados en la temática para aplicar la propuesta.
- Promover la necesidad de ser capacitadas regularmente en esta temática con la finalidad de afianzar las normas de comportamiento dentro de la empresa.
- Aplicar el taller de capacitación

### **Beneficios**

Considerando la importancia que demanda la aplicabilidad de las Relaciones Humanas y su influencia en el comportamiento, se conoce que la capacitación redundará en beneficio a la empresa, al personal del departamento administrativo y a los usuarios que serán beneficiados directamente.

## **Beneficiarios**

Esta propuesta será aplicada al personal del Departamento Administrativo de Gondi S.A., que estimulará el interés de capacitarse periódicamente con la finalidad de que su trabajo sea eficaz y eficiente.

## **Descripción de la propuesta**

Esta capacitación se la aplicará durante tres días, en el tiempo que la empresa determine, el horario se lo establecerá en las mañanas, así como los gastos serán asumidos por la institución y se desarrollará en la sala de reunión de la empresa. Los profesionales que dictarán este taller serán docentes especializados en el área de Comportamiento y Relaciones Humanas de la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

## **Metodología**

El taller estará diseñado para que tengan un tiempo donde puedan experimentar vivencias que les permitan descubrir o re-descubrir importantes aspectos personales, proveer herramientas que les ayuden a desenvolverse en situaciones inesperadas, incómodas o difíciles de sobrellevar o una vía para conocerse.

La metodología aplicada en este taller será teórica y práctica, se basará en las experiencias, investigación y participación. Se aplicarán recursos audiovisuales, dinámicas. Se usará de la tecnología, internet, videos, películas, que permitan intercambiar experiencias que sirvan para enriquecer sus vidas.

**LUGAR:** Sala de Reuniones de la Empresa  
**FECHA:** mayo 10 al 12 de 2018  
**AUSPICIDADO:** Empresa Gondi S.A.

**PARTICIPANTES:** Personal del Departamento Administrativo del Empresa  
Gondi S.A.

**EXPOSITORA:** Dra. Mónica Espinoza

**ACTIVIDADES:**

## **TEMAS PARA LA CAPACITACIÓN**

### **RELACIONES HUMANAS Y COMPORTAMIENTO SECRETARIAL**

#### **PRIMER DÍA:**

**Jueves 10 de mayo**

#### **Habilidades sociales**

08:H00 - 08:H30 Mantener una buena comunicación: saber escuchar

08:H30 - 09:H00 Iniciar y mantener una comunicación. Dar gracias y aceptar cumplidos

09:H00 - 09:H30 Testimonios

09:H30 - 10:H00 Solicitar ayuda o favores (Necesito ayuda)

10:H00 - 10:H30 Receso – Coffe break

10:H30 - 11:H30 Dar instrucciones y seguirlas. Disculparse o admitir ignorancia

11:H30 - 12H30 Aceptar opiniones contrarias. Afrontamiento de críticas. Ejercicios prácticos.

#### **SEGUNDO DÍA:**

**Viernes 11 de mayo**

#### **Vinculadas con los sentimientos**

08:H00 – 08:H30 Conocimientos de los propios sentimientos y comprensión de los demás.

08:H30 - 09:H00 Enfrentarse con el enfado del otro. Resolver temores y miedos.

09:H00 - 09:H30 Expresiones justificadas de molestia, desagrado o enfado.

09:H30 – 10:H00 Dinámicas. Ejercicios prácticos

10:H00 – 10:H30 Receso – Coffe Break

10:H30 –11:H30 Compartir algo. Ayudar a los demás. Negociación y autocontrol.

11:H30 – 12:H00 Defensa de los propios derechos. Evitar los problemas con los demás.

12:H00 – 12:H30 Solicitar cambios de conducta.

### **TERCER DÍA:**

#### **Sábado 12 de mayo**

#### **Habilidades para planificación de trabajo**

08:H30 - 09:H00 Tomar decisiones. Rechazar peticiones.

09:H00 - 09:H30 Discernir la causa de un problema.

09:H30 - 10:H00 Establecer un objetivo.

10:H00 – 10H30 Determinar las propias habilidades.

10:H30 - 11H00 Resolver problemas según su importancia.

11:H00 - 11:H30 Concentrarse en tareas para consecución de metas.

11:H30 - 12:H30 Entrega de certificados - Coffe Break

### **PRESUPUESTO:**

Expositora (1 )	S/. 200,00
Coffe Break	60,00
Certificados y credenciales	40,00
Carpetas, esferográficas, hojas	<u>20,00</u>
	S/. 320,00

## CERTIFICADO

Se entregará certificados de asistencia a los participantes, con el aval de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

Manta – Ecuador

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Y LA EMPRESA GONDI S.A.

Confieren el presente certificado a:

\_\_\_\_\_  
Por haber asistido al taller de capacitación **Las Relaciones Humanas: fuente de fortalecimiento en la aplicabilidad de las normas de comportamiento.**  
dictado el 10 al 12 de mayo, con una duración de 12 horas.

**Manta, mayo 2018**

Dr. Magdalena Bermúdez, PHD



## BIBLIOGRAFÍA

- Bermúdez, M (2014). Comportamiento e Imagen de la Secretaria Ejecutiva. Primera edición. Ecuador.
- Cahuasquí, M. (2010). Organización y Práctica de oficina. Ecuador. Pág. 45.
- Coll, C. (1992). Desarrollo Psicológico y Educación. Madrid – España.
- Constitución del Ecuador. (2008)
- Dalton, M.; Hoyle, D.; Watts M. (2007). Relaciones Humanas. Tercera Edición. México.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2017).
- Illueca, L (1971) Recursos y Relaciones Humanas. Universidad de Navarra. España.
- Kinicki, A. (2003). Comportamiento Organizacional. Concepto, problemas y prácticas.
- Londoño, M. (2016). Asistentes y Secretarias; ¿Profesión de riesgo? Manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación.
- Mayo, E. (2007). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Tercera Edición.
- Santos Gómez, M. (2006). La horizontalidad de las relaciones humanas y la tolerancia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 11 (34), 79-90.
- Soria V. (2004). Relaciones Humanas. Segunda Edición. Editorial Limusa México.
- Taquechel, B.; García, D. (2008). Aprende a ser Secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria.
- Wiemann, M. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. Barcelona – España.
- Zuñiga, E.; Mora, G. (1999) Gestión Secretarial. Pág. 141

## WEBGRAFÍA

- Articulos.corentt.com. (2018). Los requisitos de las buenas relaciones humanas | Desarrollo Personal. [Online] de: <http://articulos.corentt.com/los-requisitos-de-las-buenas-relaciones-humanas/> [Consultado 19 Ene. 2018].
- CANDELA, L., CANDELA, L. and perfil, V. (2018). 1.1.3. TIPOS DE RELACIONES HUMANAS: PRIMARIAS Y SECUNDARIAS. [Online] Candelaramirezalmarosa.blogspot.com. de: <http://candelaramirezalmarosa.blogspot.com/2008/02/113tipos-de-relaciones-humanasprimarias.html> [Consultado 19 Ene. 2018].
- Comportamiento en la oficina. (2018). Secretariado Ejecutivo Bilingüe. Consultado 19 Ene. 2018, de: [//rospg.wordpress.com/etica-secretarial/comportamiento-en-la-oficina/](http://rospg.wordpress.com/etica-secretarial/comportamiento-en-la-oficina/)
- ELEMENTOS DE SECRETARIADO. (2018). MANUAL DE GESTION SECRETARIAL. Consultado 19 Ene. 2018, de <https://linamanualdegestionsecretarial.wordpress.com/elementos-de-secretariado/>
- Las relaciones humanas en la sociedad: Isabel Arosemena de Arango. (2018). La Prensa. Consultado 19 Ene. 2018, de [https://impresaprensa.com/opinion/relaciones-sociedad-Isabel-Arosemena-Arango\\_0\\_3205179558.html](https://impresaprensa.com/opinion/relaciones-sociedad-Isabel-Arosemena-Arango_0_3205179558.html)

**ANEXOS**  
**Universidad Laica Eloy Alfaro**  
**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.**  
**Carrera de Secretariado Ejecutivo.**

**La presente encuesta tiene como finalidad investigar las Relaciones Humanas en el comportamiento secretarial en el área administrativa de la empresa Gondi S.A. Las respuestas son anónimas, debe seleccionar la respuesta que considere más conveniente. Se agradece su colaboración.**

**1.- Como define usted las Relaciones Humanas:**

Conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre individuos.

Normas que regulan la interacción entre personas y grupos para lograr buenas relaciones.

La relación de un ser humano con otro respetando su cultura y normas dentro de la convivencia social.

**2.- ¿Las Relaciones Humanas que se dan entre los miembros administrativos son?:**

- Excelentes

- Regulares

- Buenas

- Malas

**3.- ¿Piensa usted que las relaciones humanas influyen en el comportamiento de los asistentes de secretaría del área administrativa de Gondi S.A.?**

- Si

- Por qué

- No

**4.- ¿Considera usted que la comunicación juega un papel fundamental en el comportamiento del personal de secretaría del área administrativa de Gondi S.A.?**

- Si

- No

Por qué

**5.- De los siguientes factores ¿cuál considera usted aportarán a mejorar el comportamiento de los asistentes de secretaría en el área administrativa de Gondi S.A?:**

- Una mejor interacción
- Buena comunicación
- Cooperación
- Cortesía
- Tolerancia
- Otros \_\_\_\_\_

**6.-¿Está de acuerdo que las deficientes relaciones humanas inciden en el óptimo desarrollo profesional reflejándolas en el comportamiento del personal de los asistentes de administrativos de Gondi S.A.?**

- Totalmente
- De acuerdo
- Parcialmente
- En desacuerdo

**7.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones sobre las Relaciones Humanas?**

- Siempre
- A veces
- Nunca

**8.- ¿Conoce usted qué son las normas de comportamiento?**

- Si
- No
- A medias

**9.- ¿Cree usted que la aplicación de las normas de Comportamiento pueden influir en las Relaciones Humanas?**

- Si
- No

**Universidad Laica Eloy Alfaro**  
**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.**  
**Carrera de Secretariado Ejecutivo.**

La presente encuesta tiene como finalidad investigar las Relaciones Humanas en el comportamiento secretarial en el área administrativa de la empresa Gondi S.A. Las respuestas son anónimas, debe seleccionar la respuesta que considere más conveniente. Se agradece su colaboración.

**1.- El trato de la persona que lo atendió fue:**

- Excelente
- Bueno
- Deficiente

**2.- ¿Considera usted que la atención al público por parte del personal administrativo, está acorde con las funciones que realizan?**

- Si
- No
- A medias

**3.- ¿La persona que lo atendió utilizó un lenguaje profesional?**

- Si
- No
- A medias

**4.- ¿Cómo es la imagen que proyecta el personal administrativo?**

- Muy buena
- Buena
- Mala

**5.- ¿Cree usted que en la labor del personal administrativo, se aplican en toda su extensión las Relaciones Humanas?**

- Si
- No
- A medias



Realizando la entrevista a la Contadora Financiera



Haciendo la respectiva entrevista al Jefe de Operaciones

Ejecutando las encuestas al personal administrativo de Gondi S.A.

