



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TEMA:

**“RELACIONES LABORALES ENTRE LAS SECRETARIA/OS,
DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN
LATACUNGA, AÑO 2014”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autoras:

Molina Cela Mayra Fernanda

Ruiz Jaya Francis Yadira

Directora:

Lic. Mgs. Almeida Lara Libia Dolores

Latacunga – Ecuador

Abril, 2015

AUTORÍA

Los escritos emitidos en el presente trabajo de investigación: “**RELACIONES LABORALES ENTRE LAS SECRETARIAS/OS, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA, AÑO 2014.**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

MAYRA FERNANDA MOLINA CELA
050376645-3

FRANCIS YADIRA RUIZ JAYA
050361498-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Directora De Trabajo De Investigación sobre el tema:

“RELACIONES LABORALES ENTRE LAS SECRETARIAS/OS, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA, AÑO 2014”. De las Srtas. Fernanda Molina y Francis Ruiz, postulantes de la Carrera de Lic. En Secretariado Ejecutivo Gerencial, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes Científico- Técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis, que el Honorable Consejo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero 2015

La Directora

.....
Lic. Mgs. Almeida Lara Libia Dolores



AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de miembros del tribunal de grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulantes: Molina Cela Mayra Fernanda y Ruiz Jaya Francis Yadira con el título de tesis **“RELACIONES LABORALES ENTRE LAS SECRETARIAS/OS, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA, AÑO 2014”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, abril 2015

Para constancia firman:

Lcda. Francisca Zambrano

PRESIDENTA

Ing. Matius Mendoza

MIEMBRO

Ing. Alexandra Alajo

OPOSITORA

RECIBIDO

TEMA: “RELACIONES LABORALES ENTRE LAS SECRETARIAS/OS, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA, AÑO 2014”.

Autoras:

Molina Cela Mayra Fernanda

Ruiz Jaya Francis Yadira

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad el mejoramiento de las Relaciones Laborales entre las Secretarías/os, Directivos y Jefes Departamentales de las Instituciones de Educación Media del Cantón Latacunga, para el año 2014, el cual permitió mejorar la relación de trabajo entre las partes investigadas, este plan contribuye a la armonía laboral, dando como resultado la estabilidad emocional del empleado y empleador.

La investigación permitió identificar la falta de comunicación entre el personal de las diversas instituciones, lo que repercute en las relaciones laborales y en su rendimiento. El actual estudio fue desarrollado a base de investigaciones de campo, bibliotecas y sitios web, permitiendo palpar la realidad del problema planteado.

Es por ello que el plan de mejoramiento se realizó con el objetivo de, apoyar a las personas del área de secretaría y sus respectivos jefes, ayudando al desarrollo de responsabilidades y concienciando a ambas partes a colaborar, para conseguir un ambiente laboral satisfactorio a través de: estrategias, técnicas consejos y sugerencias establecidas en dicho plan. El mismo que mostrará el cambio interno logrado y por supuesto se verá reflejado en toda la institución, pues los inconvenientes internos afectan también a las personas externas.

TOPIC: "LABOR RELATIONSHIP BETWEEN SECRETARIES, DIRECTORS AND DEPARTMENT HEADS FOR THE INSTITUTIONS OF SECONDARY EDUCATION IN LATACUNGA CANTON, YEAR 2014".

Authors:

Molina Cela Mayra Fernanda

Ruiz Jaya Francis Yadira

ABSTRACT

This research work has as objective: to improve labor relations between the Secretarie, Departmental Directors and Heads of Institutions of Secondary Education of the Latacunga Canton, 2014, which improved the working relationship between the investigated parts, this plan contributes to work harmony, resulting in emotional stability of the employee and employer.

The investigation allowed to identify the lack of communication between staff of the various institutions, which results labor relations and performance. The current study was developed to base on field research, libraries and websites, allowing feel the reality of the problem.

That is therefore the improvement plan was carried out with the aim, to support people of the area of the Secretarial area and their respective leaders, helping the development of responsibilities and raising awareness on both sides to work together to achieve a satisfactory working environment through : strategies, techniques, tips and suggestions set out in this plan. The same will show the internal change to achieve it of course will be reflected throughout the institution, as internal problems also affect external customers.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en forma legal **CERTIFICO** que La Traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las Señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **MOLINA CELA MAYRA FERNANDA Y RUIZ JAYA FRANCIS YADIRA**, cuyo título versa **“RELACIONES LABORALES ENTRE LAS SECRETARIAS/OS, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA, AÑO 2014”**, lo realizo bajo mi supervisión y cumple con una correcta escritura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimule conveniente.

Latacunga, Febrero del 2015

Atentamente,

Lic. Martha Chasi
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C 050222309-2

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor, a mis padres por su ejemplo de ética y moral.

A mi esposo e hijo, por permitirme cumplir con mi tan anhelado sueño, aun restándoles el tiempo que por derecho les correspondía.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi y a mis docentes por los conocimientos impartidos.

Y por supuesto a la Lic. Mgs. Libia Almeida por su apoyo en el desarrollo de ésta investigación.

Fernanda Molina

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme iluminado para poder cumplir mi sueño y haber alcanzado mi meta.

A mis padres por sus sabios consejos y su confianza incondicional; a la Directora Lic. Msc. Libia Almeida, quien ha guiado mis pasos para poder culminar con éxito la investigación.

También agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi quien abrió sus puertas para poder formarme como profesional.

Francis Ruiz

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo: a mi pequeño angelito Leonardo, a mi esposo Rolando.

Sin duda alguna a mi madre, quien desde el cielo guía mi camino.

Y a todas las personas que hicieron posible este sueño, porque para estar aquí, escalé siempre de la mano de alguien.

Fernanda Molina

DEDICATORIA

Esta tesis a Dios y a mis padres, por haberme dado los conocimientos necesarios, para poder culminar mi carrera y llegar a cumplir mi sueño tan anhelado.

A mis padres por brindarme siempre su apoyo incondicional, por haber depositado en mí su confianza, gracias a ellos ahora estoy en donde estoy.

Francis Ruiz

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG.
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
RESUMEN.....	v
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
DEDICATORIA.....	x
DEDICATORIA.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	xx
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	xxi

CAPÍTULO II

1.1 MARCO TEÓRICO.....	1
1.1.1 <i>La Administración</i>	1
1.1.1.1 Introducción.....	1
1.1.1.2 Definiciones:.....	2
1.1.1.3 Historia de la administración.....	2
1.1.1.4 Importancia de la administración.....	3
1.1.1.5 Características de la administración.....	4
1.1.1.6 Principios de la Administración.....	5
1.1.1.7 Administración Educativa.....	9
1.1.1.8 Importancia de la Administración Educativa.....	10
1.1.2 <i>Instituciones de Educación Media</i>	11
1.1.2.1 Clasificación de las Instituciones de Educación Media.....	11
1.1.2.2 Colegio Público:.....	11
1.1.2.3 Colegio Privado:.....	12
1.1.2.4 Enseñanza Básica:.....	12
1.1.2.5 La Enseñanza Secundaria:.....	12

1.1.2.6 La Enseñanza Preuniversitaria o Universitaria:	13
1.1.2.7 Colegio Militar.....	13
1.1.2.8 Colegios Profesional:	13
1.1.2.9 Importancia de las Instituciones de Educación Media.....	14
1.1.3 <i>Relaciones Humanas y Públicas</i>	15
1.1.3.1 Definiciones:	15
1.1.3.2 Historia de las Relaciones Humanas	15
1.1.3.3 Importancia de las Relaciones Humanas.....	17
1.1.3.4 Las Relaciones Humanas en el Ámbito Laboral	18
1.1.3.5 Las Relaciones Humanas y Ciencias que la Integran:	18
1.1.4 <i>Relaciones Públicas</i>	19
1.1.4.1 Definiciones	19
1.1.4.2 Importancia de las Relaciones Públicas	20
1.1.4.3 Origen de las Relaciones Públicas en Ecuador	21
1.1.4.4 Objetivo de las Relaciones Públicas	22
1.1.4.5 Relaciones Humanas y Relaciones Públicas	22
1.1.5 <i>Relaciones Laborales</i>	23
1.1.5.1 Definiciones	23
1.1.5.2 Historia de las Relaciones Laborales	24
1.1.5.3 Influencia del Estado en las Relaciones Laborales	26
1.1.5.4 Importancia de las Relaciones Laborales.....	27
1.1.5.5 Características de las Relaciones Laborales.....	28
1.1.5.6 El Conflicto.....	29
1.1.5.7Definiciones	29
1.1.5.8 Principales clases de Conflicto:	30
1.1.5.9 La Secretaria en el mundo.....	32
1.1.5.10 El Secretariado en la actualidad.....	33
1.1.5.11 Secretariado Ejecutivo	34
<i>A) Perfil de la Secretaria Ejecutiva</i>	34
<i>B) Características del perfil de la Secretaria Ejecutiva</i>	35
<i>C) Misión de la Secretaria</i>	36
<i>D) Funciones de una secretaria</i>	36
1.1.5.12 ¿Cómo mejorar las Relaciones Laborales?	37

A) Mejorar con los jefes	37
B) Mejorar con los empleados	38
C) Mejorar con los compañeros	39
1.1.5.13 Diferentes estrategias en las relaciones de empleados	41
1.1.5.14 Estrategias de comunicación	43
1.1.5.15 Obstáculos para crear buenas Relaciones Laborales.....	43
1.1.5.16 Ideas fundamentales para un Directivo:.....	44
1.1.5.17 Consejos para un jefe	45
1.1.5.18 Estrategias para mejorar el clima laboral	46
1.1.5.19 ¿Cómo mejorar la relación con el jefe y los compañeros?.....	48
1.1.5.20 Motivación Laboral.....	50
1.1.5.21 ¿Qué es un plan de mejoramiento?	50
1.1.5.22 ¿Qué características tiene?	51
1.1.5.23 ¿Qué funciones específicas cumplirá?	51
1.1.5.24 ¿Cuál es el objetivo del plan de mejoramiento?.....	51
1.1.5.25 ¿Cuán eficiente será?	51
1.1.5.26 ¿Qué dificultades tendrá en su elaboración?.....	51
1.1.5.27 ¿Qué es una matriz de criterios?.....	52
1.1.6 GLOSARIO.....	54

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	56
2.1.1 <i>Diseño Metodológico</i>	56
2.1.1.1 Tipo de Investigación.....	56
2.1.1.2 Métodos.....	56
a) Sintético:	56
b) Analítico:	57
2.1.1.3 Técnicas de Recolección / Información	57
a) <i>La Observación</i>	57
b) La Entrevista.....	57
c) La Encuesta.....	58
2.1.1.4 Instrumentos	58
a) Observación	58
c) Encuesta	59

c) <i>Entrevista</i>	59
2.1.1.5 Unidad de Estudio.....	59
2.1.1.6 Alternativas de Interpretación de los Resultados	61
2.1.1.7 TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE DESARROLLA LABORES SECRETARIALES	62
2.1.1.8 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	76
2.1.1.9 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	77

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA DE TESIS.....	79
3.1.1 INTRODUCCIÓN	80
3.1.2 JUSTIFICACIÓN	81
3.1.3 Problemas identificados en las Relaciones Laborales.....	81
3.1.4 OBJETIVOS	82
3.1.4.1 GENERAL:.....	82
3.1.4.2 ESPECÍFICOS:.....	82
3.1.5 ¿Cómo mejorar las malas Relaciones Laborales?.....	83
3.1.6 Rotación de puestos.	85
3.1.7 ¿Cómo evitar el Abuso de Confianza?.....	86
3.1.8 ¿Cómo mejorar el carácter del Jefe?	87
3.1.9 ¿Cómo reducir las tareas retrasadas de su Secretaria?	88
3.1.10 ¿Cómo reducir la impuntualidad de su Secretaria?.....	89
3.1.11 ¿Cómo reducir las faltas frecuentes al trabajo de su Secretaria?	90
3.1.12 Estrategias para mantener excelentes Relaciones Laborales.	91
3.1.13 Ejemplo de agenda para actividades sociales.....	91
3.1.14 Ejemplo de Hoja de Control de Reuniones Quincenales	92
3.1.15 Ejemplo de cálculo mensual de inconformidades.....	93
3.1.16 Ejemplo de esquema para buzón de inconformidades.	95
3.1.17 Ejemplo de agenda de festividades	96
3.1.18 Ejemplo de orden jerárquico para envío de correos electrónicos	97
3.1.19 Sugerencias adicionales	98
3.1.20 Si es la primera vez que va a ocupar el puesto de secretaria ejecutiva gerencial y a sus compañeros no parece agradecerles le recomendamos:.....	100
3.1.21 Lo que nunca se debe:.....	101

3.1.22 Matriz de Seguimiento	103
3.1.23 Matriz de Resultados de Seguimiento	105
CONCLUSIONES:	106
RECOMENDACIONES:	106
BIBLIOGRAFÍA	107
Anexos.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Relación Laboral actual Secretaria-Jefe.	62
Tabla N° 2 Relación Secretaria - Jefe.	63
Tabla N° 3 Rotación de puestos.	64
Tabla N° 4 Beneficios y problemas que ocasiona el abuso de confianza	65
Tabla N° 5 Causas de discusión con el Jefe.	66
Tabla N° 6 Horas de trabajo al día	67
Tabla N° 7 Autoevaluación departamental	68
Tabla N° 9 Calificación a la Secretaria	69
Tabla N° 10 Relación laboral con la Secretaria/o	70
Tabla N° 11 Relación Secretaria - Directivo	71
Tabla N° 12 Tiempo de trabajo Directivo – Secretaria/o.....	72
Tabla N° 13 Problemas que ocasiona el abuso de confianza.....	73
Tabla N° 14 Causas de discusión con su Secretaria.....	74
Tabla N° 15 Horas trabajo al día.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Relación Laboral actual Secretaria- Jefe.....	62
Gráfico N° 2 Relación Secretaria - Jefe.....	63
Gráfico N° 3 Rotación de puestos.....	64
Gráfico N° 4 Beneficios y problemas que ocasiona el abuso de confianza.....	65
Gráfico N° 5 Causas de discusión con el Jefe.....	66
Gráfico N° 6 Horas de trabajo al día.....	67
Gráfico N° 7 Autoevaluación departamental.....	68
Gráfico N° 9 Calificación a la Secretaria.....	69
Gráfico N° 10 Relación laboral con la Secretaria/o.....	70
Gráfico N° 11 Relación Secretaria - Directivo.....	71
Gráfico N° 12 Tiempo de trabajo Directivo – Secretaria/o.....	72
Gráfico N° 13 Problemas que ocasiona el abuso de confianza.....	73
Gráfico N° 14 Causas de discusión con su Secretaria.....	74
Gráfico N° 15 Horas de trabajo al día.....	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Fuentes de la Facultad de Mando.....	8
Cuadro N° 2 Posibles soluciones de un conflicto.....	33
Cuadro N° 3 Población de Estudio.....	47

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe gran influencia de las relaciones humanas y públicas por que trata el comportamiento entre individuos y entre empresas, recordemos que las personas siempre buscamos nuestro bienestar, por tanto esta temática debe ser estudiada para entender y buscar una solución al problema que se halla en las Instituciones de Educación Media.

El problema que se encuentra en las Instituciones, es la falta de un Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales entre el personal correspondiente, en donde se determinó las falencias existentes con relación al manejo adecuado de relaciones laborales, los datos obtenidos son verídicos debido a la investigación de campo realizada por las investigadoras. Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas a las Secretarias, Directivos y Jefes Departamentales se los interpreto mediante graficas estadísticas y se cuantificó para la toma de decisiones correctivas y lograr el objetivo proyectado.

El tipo de investigación utilizada es la de campo y descriptiva, entre las técnicas utilizadas están: ficha de observación, entrevista, encuesta, contamos con una población de 206 instituciones educativas, pero se elige a 47 instituciones, pues son las de bachillerato, el resto corresponden a la unificación de la nueva ley de Educación, que hasta el momento no tiene datos fijos, debido al proceso en el que se encuentran todavía. Siendo las 47 instituciones a las que se aplicará las encuestas de las cuales se obtuve la información necesaria para la elaboración del Plan de Mejoramiento.

La presente tesis está dividida en tres capítulos:

CAPÍTULO I.

En el primer capítulo se encuentra la fundamentación teórica de autores seleccionados por las investigadoras, datos que servirán de base para la realización del Plan de Mejoramiento.

CAPÍTULO II.

En este capítulo consta el análisis e interpretación de resultados obtenidos de las encuestas, entrevistas a Secretarías, directivos y Jefes departamentales de las Instituciones de Educación Media del Cantón Latacunga, se incluirá además el análisis.

CAPÍTULO III.

En el tercer capítulo encontraremos el desarrollo de la propuesta; en donde se planteará las estrategias a utilizarse para el mejoramiento de las Relaciones Laborales.

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Durante el periodo de investigación llegamos a la conclusión de que no existen temas similares al nuestro, en la biblioteca más cercana que es la de nuestra Universidad, encontramos tesis relacionadas a las relaciones humanas y públicas con énfasis a mejorar la atención al cliente en diferentes instituciones de carácter público, tales como:

Tesista: Sandra Eugenia Gálvez López; Tema “Las relaciones humanas en la administración educativa”

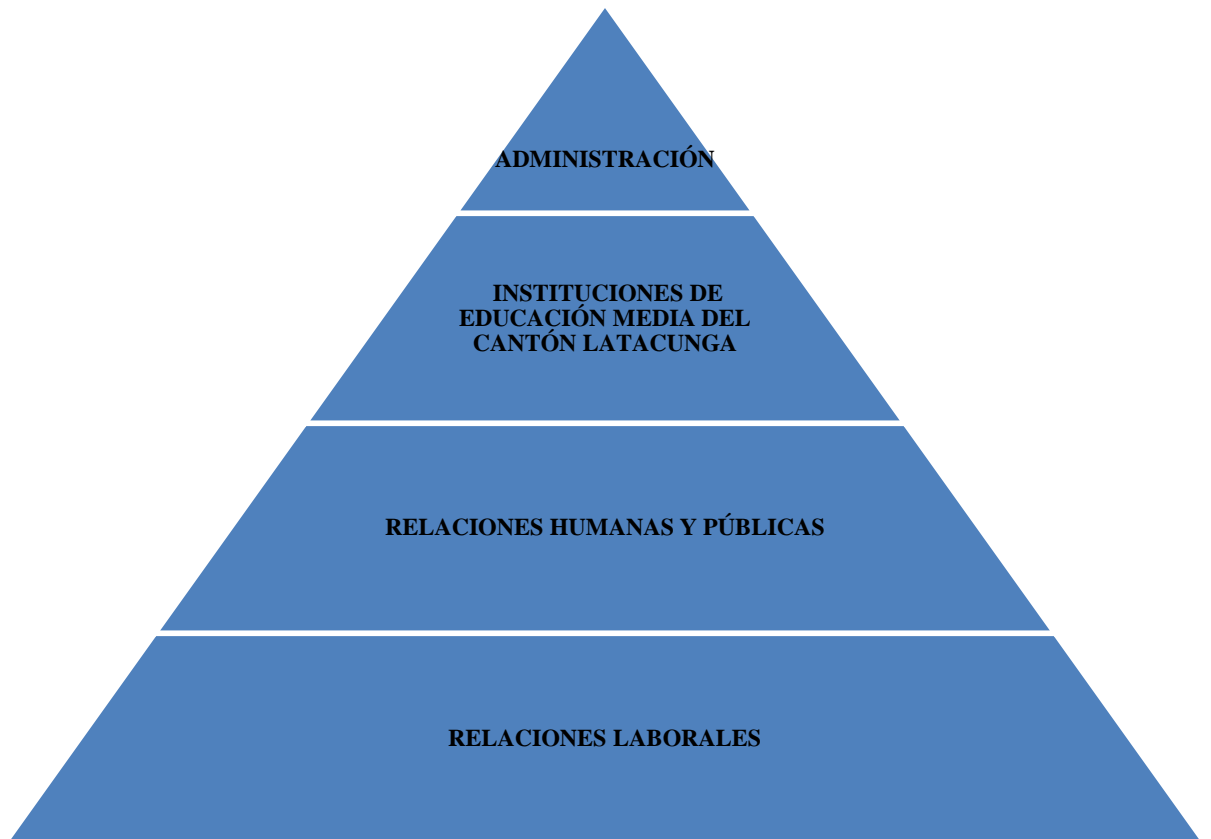
Tesista: Paola Elisabeth Cortes Clavijo; Tema “Las relaciones publicas y su incidencia en el funcionamiento de la comunicación interna y externa de AGUAPEN S.A periodo 2010-2011”

Sin embargo en bibliotecas virtuales localizamos varias tesis de Relaciones Laborales entre empresas, información que será muy útil para la ejecución de nuestro trabajo, además los datos adquiridos permitieron conocer las relaciones laborales desde sus inicios.

Tesista: Lilian Eugenia Méndez Toscano; Tema “Formulación, aplicación y evaluación de plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales de docentes”

Tesista: Mario Alberto Martínez Romo; Tema “Las relaciones humanas, los beneficios sociales y económicos de una escuela de futbol soccer”

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



ELABORADO POR: Las Tesistas

CAPÍTULO I

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1 *La Administración*

1.1.1.1 *Introducción*

La administración forma parte de las Instituciones de Educación Media es por ello que se necesita estudiar su historia e incluso cómo influye en la actualidad, además de ello contribuirá al éxito laboral que se requiere en cualquier institución sea esta pública o privada.

Todos los autores se asemejan en sus criterios en relación a la administración y sus componentes, de igual manera se puede decir que los autores de libros que hablan acerca de las relaciones humanas y públicas coinciden en que; el ser humano es el más importante en su estudio al definirse como un ser racional al único que se puede adherir conocimientos e incluso se puede lograr un cambio positivo, en lo que se cree que está equivocado, de tal manera que podrá reivindicarse.

El hombre a través de la historia ha logrado acomodar las diferentes teorías de la administración a su conveniencia, tomando en cuenta que las necesidades varían de acuerdo a las diferentes organizaciones.

1.1.1.2 Definiciones:

Según REYES Ponce Agustín, (2004). *“La acción administrativa se realiza mediante ciclos de actividad humana que comprende las actividades de tomar decisiones, programarlas, controlarlas y evaluarlas”*. Pág. 336

Según DESSLER Gary y Ricardo Varela R, (2007). *“El término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas”*. Pág. 5

Según MONDY R. Wayne y Robert M. Noe (2005). *“La Administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales. Los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente”*. Pág. 6

Las tesis consideran que la administración es un proceso en donde intervienen dos o más personas con un objetivo en común, en este proceso además forman parte las actividades que van a ser desarrolladas, así como también su respectivo control, el mismo que conlleva al éxito deseado por una organización.

Además la administración se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

1.1.1.3 Historia de la administración

A partir de la segunda guerra mundial, se incrementó la necesidad del desarrollo de conocimientos y técnicas sobre aspectos relacionados con la administración, tanto en la teoría como en la práctica. Se ha logrado una mayor atención en el estudio de la organización de empresas y negocios además se han hecho enormes avances en la aplicación de principios e incluso métodos para mejorar el proceso administrativo y para lograr un alto grado de eficiencia.

Los nuevos estudios e investigaciones son hoy aceptados en nuestro pensamiento, y refuerzan los trabajos de los administradores encaminados a alcanzar un máximo conocimiento de la acción administrativa, habiéndose establecido nuevas carreras profesionales que en conjunto integran los programas de administración de empresas.

Es necesario notar que mucho del nuevo pensamiento de la práctica de la administración de las empresas y organizaciones se han nutrido de otras ciencias como las humanidades, la antropología, la sociología, la psicología, la matemática, la informática e ingeniería.

Fuente: <http://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.htm>
(10/06/2014,15:19)

Las tesis comentan que después de la segunda guerra mundial, el hombre tiene la necesidad de incrementar sus conocimientos sobre la administración, adicional a tomarla como un proceso dentro de las organizaciones, se integran carreras profesionales en esta área incluyéndola en otras ciencias.

1.1.1.4 Importancia de la administración

La evolución en los procedimientos y en los métodos administrativos ha sido el resultado de la búsqueda de formas de organización más eficientes para la realización de las actividades humanas, las que a su vez han evolucionado a la par de los cambios sociales, económicos, productivos y del mercado.

Hasta hace muy poco tiempo la práctica administrativa dentro de las empresas estaba únicamente encaminada a la obtención de máximos beneficios, independientemente de las condiciones en que ello se lograra.

En la actualidad las nuevas prácticas y métodos administrativos están marcados por una visión integral de la empresa y su entorno, se han creado modelos administrativos en que permiten generar un amplio sentido de cooperación entre todos los trabajadores, independiente de su nivel y puesto, además incrementan los

niveles de productividad a partir de la capacitación y el adiestramiento, ofrecer productos y servicios integrales a los clientes e incluir dentro de las "responsabilidades sociales de las empresas" la conservación del medio ambiente.

Fuente: <http://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.htm>
(10/06/2014,15:19)

Las tesis deducen que la administración es importante porque se han ido buscando formas de organización más eficientes para realizar las actividades humanas. Por lo que anteriormente solo les interesaba obtener máximos beneficios pero sin importarles como lo consigan, mientras que hoy por hoy la administración tiene una visión puesto que se ha creado modelos administrativos a seguir y de esta manera haya más cooperación entre todos los trabajadores de las empresas.

1.1.1.5 Características de la administración

La administración posee ciertas características inherentes que la diferencian de otras disciplinas:

- ❖ **Universalidad:** Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial, el ejército, un hospital, una escuela, etc.
- ❖ **Valor Instrumental:** Dado que su finalidad es particularmente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y mediante ésta se busca obtener un resultado.
- ❖ **Unidad Temporal:** Aunque para fines didácticos se distingan diversas fases y etapas en el proceso administrativo, esto no significa que están aisladas. Todas las partes del proceso administrativo existen simultáneamente.
- ❖ **Amplitud de ejercicio:** Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una *organización formal*.

- ❖ **Especificidad:** Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico.
- ❖ **Interdisciplinarietà:** La administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.
- ❖ **Flexibilidad:** los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican. La rigidez en la administración es ineficaz.

Autor: CHIAVENATO Idalberto, 2001 Administración: Proceso Administrativo, 3ra. Ed. Colombia: McGrawHill (987-958-41-0161-7)

Las **tesis** deducen que todas las características son importantes porque en cada una de ellas nos da a conocer que la administración tiene un fin, principios y eficiencia de trabajo.

1.1.1.6 Principios de la Administración

En los enunciados de MUNICH Galindo y GARCÍA Martínez, ponen a consideración lo establecido por Fayol Henry, en donde describe a los catorce principios, los cuales habían tenido la oportunidad de aplicar y a los que consideraba como básicos para el ejercicio de la función administrativa:

- ❖ **Principio de la división del trabajo:** la división del trabajo es un *imperativo* de orden natural. Todos no deben hacer de todo al mismo tiempo.

Cada cambio de ocupación implica según Fayol, “*un esfuerzo de adaptación, que disminuye la productividad y, agrega que la división del*

trabajo tiene límites que la experiencia y el buen sentido enseñan a tomar en cuenta”. Pág. 150, capítulo 17.

- ❖ **Principio de autoridad:** la autoridad consiste en la facultad de mandar y en el derecho a ser obedecido.

La facultad de mando tiene dos fuentes: la legal Inherente a la función y la personal, la cual emana de la inteligencia de juicio, prudencia, valor moral y aptitud de mando del jefe, para ser buen jefe no basta con poseer la autoridad legal, la personal o sea el liderazgo, es el complemento indispensable.

Para Fayol; *“No hay autoridad sin responsabilidad”*, Acerca de este principio se ha desarrollado toda la teoría del liderazgo, la cual es materia de estudio especializado.

Cuadro N° 1 Fuentes de la Facultas de Mando

FUENTES DE LA FACULTAD DE MANDO		
F U E N T E	Legal Inherente a la función	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se entiende a aquella obligación para realizar ciertas funciones. ❖ Abuso de autoridad por el nivel jerárquico. ❖ Omite la opinión de subalternos
	Personal	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aceptación de funciones por voluntad propia. ❖ Predomina colaboración sobre la autoridad. ❖ Aceptación de sugerencias de subalternos.

Fuente: Fundamentos de la administración/ Carlos Ramírez Cardón - 3ra. Ed. / Bogotá 2009.

Elaborado por: Las Tesistas

- ❖ **Principio de disciplina:** la disciplina consiste en el respeto y en el acatamiento a las normas establecidas, lo cual conlleva a las personas a comportarse de una determinada manera.

- ❖ **Principio de unidad de mando:** la organización de las actividades de una empresa, debe estar dispuesta de tal manera que una persona conozca quien es su jefe ante el cual responde. Sin perjuicio de las relaciones y comunicaciones necesarias entre las personas de la empresa, cada individuo, debe ser responsable únicamente a un solo jefe.
- ❖ **Unidad de dirección:** En una empresa todas las actividades deben ser armónicas con la misión, políticas, objetivos y rumbo de la empresa todos los departamentos y todos los individuos deben cooperar para alcanzar esos fines.
- ❖ **Principio de la subordinación del interés particular al interés general:** Fayol explica este principio, señalando que una empresa el interés de un trabajador o de un grupo de trabajadores no deben prevalecer sobre los objetivos e intereses de la empresa.
- ❖ **Principio de remuneración del personal:** la remuneración constituye la compensación por el servicio prestado, además debe ser equitativa y satisfactoria tanto para quien lo recibe como para quien lo otorgue. Debemos recalcar que el monto del salario depende de varios factores como: la abundancia o la escases del personal, la situación económica de la empresa
- ❖ **Principio de centralización y descentralización:** la centralización fue explicada por Fayol como un hecho natural, consistente en que en una empresa al igual que en todo organismo animal o social, las sensaciones convergen hacia un cerebro y de aquel emanan las ordenes que ponen en movimiento todas las partes del organismo.
- ❖ **Principio de jerarquía:** la jerarquía está representada por la serie de jefes que van desde autoridad superior hasta el jefe de menor categoría, la serie de jefes constituye una cadena o vía a través de la cual descienden y

ascienden las comunicaciones formales en la empresa. Desde ahí se dan las instrucciones, órdenes y políticas.

- ❖ **Principio de orden:** es más sencillo explicarlo desde nuestro punto de vista, y es que cada cosa tiene un lugar, y cada cosa debe estar en su lugar. El orden va más allá del aseo, la decoración y la ubicación funcional del personal. El orden se alcanza cuando existe una buena organización, un reclutamiento técnico del personal, capacitación adecuada y atención de las necesidades de recursos y elementos para desempeñar a cabalidad su trabajo.
- ❖ **Principio de equidad:** la equidad es la combinación de la generosidad y la justicia. La justicia se encuentra en el cumplimiento de los convenios establecidos, la equidad se encuentra en la forma de interpretar tales convenios o en la forma de suplir su deficiencia, la equidad no excluye la energía ni el vigor, pero requiere de mucha experiencia, buen sentido y bondad.
- ❖ **Principio de estabilidad del personal:** es verdad que los cambios de personal son inevitables por la edad, la enfermedad, el retiro, la muerte, la incompetencia o la deslealtad, se puede asegurar que para el bien de la empresa, la estabilidad de sus trabajadores es lo más conveniente.
- ❖ **Principio de iniciativa:** El principio de iniciativa consiste en la capacidad de concebir ideas y de llevarlas a la práctica, el hecho de concebir ideas, sin posibilidad de implementación, es un ejercicio inútil en el campo empresarial.
- ❖ **Principio de la unión del personal o espíritu de cuerpo:** la armonía, la solidaridad y la unión del personal constituyen la mayor fuerza de una empresa. Se necesita de un verdadero talento para mantener la unión; en cambio, no se requiere mucha inteligencia para dividir.

Las tesis manifiestan que los principios de la administración son recomendables en las instituciones. En uno de ellos se encuentra la división de trabajo en este principio nos da a conocer que es recomendable dividir tareas, porque de esta manera no realizarían todo el trabajo una sola persona si no que les delegarían a diferentes trabajadores, otro principio es la autoridad esta es la facultad de ordenar con el derecho a ser obedecido por las personas que se encuentren bajo su mando, pero no es suficiente que el jefe tenga autoridad legal, debe ser un líder para que los trabajadores confíen y puedan obedecerle en todo.

En si cada uno de los principios son importantes dentro de una institución porque todos llegan a un mismo fin, que es ser un excelente líder para sus establecimientos.

1.1.1.7 Administración Educativa

La administración de la educación, es el conjunto de acciones que efectúan para obtener la máxima eficiencia del sistema educativo dentro de los objetivos posibles.

De acuerdo a ello, la función de la administración de la educación será favorecer el eficaz y dinámico cumplimiento del proceso educativo en su totalidad, coordinando todas las partes que lo integran y organizando los recursos humanos y materiales de que disponen.

Con base a lo anterior se puede decir que esta tiene que ver con la planificación, organización, control y coordinación de los recursos físicos, humanos y materiales que han de participar en el logro de los fines y objetivos de la educación. La administración educativa debe guiarse por las políticas, ya que estas constituyen más amplio a seguir en el proceso educativo de un país.

La coordinación de esfuerzos por parte de los administradores educativos debe tener como resultado la formulación de procesos que aseguren el logro de los objetivos

de la educación en el área de trabajo. En la actualidad, se estima que la educación necesita los aspectos que la remuevan. La administración es básica para mantener la relación y seguimiento de las acciones que emprenda para lograr las metas de calidad y mejoramiento del proceso educativo.

Dentro de este campo en que el ser humano es un factor importante, las acciones de todos ellos han de ser un punto primordial a mejorar en el proceso administrativo, pues de la calidad de la comunicación dependerá la fluidez y agilización de las gestiones administrativas en el campo educativo.

Autor: ANDER Y EGG, Administración Educativa, Editorial Vicentina, 4art edición 2002 Pág. 9.

Las tesis deducen que la administración educativa es un conjunto de acciones, mediante esto se puede obtener una eficiencia en la educación con los recursos humanos y materiales que sean necesarios. En la actualidad los encargados de que la educación sea excelente son los administradores educativos que vendrían siendo las autoridades de cada institución ellos se encargan de que la educación sea de calidad.

1.1.1.8 Importancia de la Administración Educativa

En lo que relaciona a la Administración enfocada a la Educación, su importancia radica en el hecho de influir en las acciones administrativas que se dan a esos niveles, determinándose en una buena comunicación propician una relación que se basan en la confianza y fe mutua. Entonces, las relaciones humanas en la Administración Educativa facilitan el desarrollo de las acciones y gestiones administrativas en una forma eficiente y eficaz.

Autor: ANDER Y EGG, Administración Educativa, Editorial Vicentina, 4art edición 2002 Pág. 9.

1.1.2 Instituciones de Educación Media

Según **LAROUSSE Editorial, S.L** © (2009.) Diccionario Enciclopédico Vox 1, manifiesta que una Institución Educativa *“Es la Comunidad de personas que viven en un mismo edificio dedicadas al estudio y a la enseñanza y sometidas a determinadas reglas.*

Las tesis manifiestan que las Instituciones de Educación Media son aquellos establecimientos educativos públicos o privados que ofertan diferentes especialidades a los jóvenes estudiante, brindándoles la oportunidad de elegir qué es lo que desea estudiar, pero en la mayoría de colegios realizan una previa evaluación para ayudar al colegial en su elección.

Las instituciones de educación media están constituidas por personas que enfrentan una serie de conflictos en las relaciones personales, debido a que los seres humanos somos diferentes y que podemos no coincidir en formas de ser, de pensar y de actuar.

1.1.2.1 Clasificación de las Instituciones de Educación Media

La noción de colegio se utiliza para nombrar tanto a la institución de enseñanza como al edificio en sí y a las clases que se dictan en su interior.

Es posible clasificar a los colegios según:

- ❖ Su titularidad

1.1.2.2 Colegio Público:

Cuya propiedad y gestión está en manos del Estado.

Son centros laicos, financiados y gestionados por el gobierno con ayuda de las administraciones locales de cada zona. La mayoría de estos centros imparten todos los niveles de educación básica y obligatoria (infantil, primaria, secundaria y

bachillerato, aunque algunos centros delegan los ciclos superiores en institutos públicos).

Las tesis deducen que los colegios públicos son aquellos que están a mando del estado, son instituciones que son gestionados por el gobierno y reciben ayuda del mismo.

1.1.2.3 Colegio Privado:

Una institución educativa con fines de lucro, aunque también sometida a ciertos controles y normativas estatales.

Son una empresa privada de educación financiada exclusivamente por los padres de los alumnos. Tienen completa libertad de gestión, dentro de los límites establecidos por el gobierno. Suelen impartir todos los niveles educativos aunque tienen libertad para limitarlo si así lo desean. El acceso a las mismas depende de los condicionantes y criterios establecidos por el propio colegio.

Las tesis manifiestan que los colegios privados son instituciones con fines de lucro pero también obedecen a ciertas normativas del estado estos son financiados por los padres de los alumnos. Para poder ingresar a estos colegios los estudiantes deben obedecer a los límites establecidos por cada una de estas instituciones.

❖ Nivel De Enseñanza

1.1.2.4 Enseñanza Básica:

En este caso, generalmente se conocen como escuela o colegio primario.

La educación primaria, también conocida como la educación elemental, es la primera de seis años establecidos y estructurados de la educación que se produce a partir de la edad de entre cinco y seis años hasta aproximadamente los 12 años de edad.

1.1.2.5 La Enseñanza Secundaria:

Se encuentra el colegio secundario, instituto o liceo.

La educación secundaria (también denominada educación media, tiene como objetivo capacitar al alumno para poder iniciar estudios de educación superior. Al terminar la educación secundaria se pretende que el alumno desarrolle las suficientes habilidades, valores y actitudes para lograr un buen desenvolvimiento en la sociedad.

1.1.2.6 La Enseñanza Preuniversitaria o Universitaria:

❖ Colegio superior

La enseñanza abarca del 10mo al 3ero de bachillerato y es el nivel donde los jóvenes amplían, profundizan y generalizan sus conocimientos, enriquecen sus capacidades y habilidades generales, para continuar los estudios universitarios. La Educación Preuniversitaria tiene como misión la formación de bachilleres, sin embargo en nuestro país no existe este tipo de educación.

1.1.2.7 Colegio Militar

Es una institución que se dedica a la formación *castrense*.

1.1.2.8 Colegios Profesional:

Puede ser la sociedad de personas que comparten un oficio o profesión, como el colegio de abogados.

Es una corporación de derecho público de carácter gremial integrada por quienes ejercen una profesión liberal y que suelen estar amparados por el Estado. Sus miembros asociados son conocidos como colegiados. Cuando se dedican a actividades manuales o artesanas se emplea el nombre tradicional de gremio.

Autor: SUAREZ MENDEZ Francisco, Los colegios de profesionistas, qué son y para qué sirven, 21 ediciones, 2011, impreso en México.

1.1.2.9 Importancia de las Instituciones de Educación Media

La educación secundaria también denominada educación media, segunda enseñanza, enseñanza secundaria, enseñanza media, bachillerato o estudios medios, tiene como objetivo capacitar al estudiante para poder iniciar estudios de educación superior.

Al terminar la educación secundaria pretenden que el estudiante desarrolle las suficientes habilidades, valores y actitudes para lograr un buen desenvolvimiento en la sociedad. En particular, la enseñanza secundaria debe brindar formación básica para responder al fenómeno de la globalización.

La educación secundaria general se proporciona a la población de 12 a 18 años de edad, el estudiante en el transcurso de su formación y preparación intelectual debe de tener el conocimiento básico en el uso de la tecnología. Ésta herramienta le permitirá al estudiante tener éxito en el nivel superior que es la universidad, el estudiante debe de estar en un aprendizaje continuo para poder ir actualizando sus conocimientos e ir innovando sus destrezas.

Autor: ANDER Y EGG, Administración Educativa, Editorial Vicentina, 4art edición 2002 Pág. 9.

Las tesis manifiestan que la importancia de la educación media tiene como objetivo capacitar y desarrollar las habilidades de todos los estudiantes que pertenezcan a una institución para que de esta manera estén preparados para sus estudios superiores y tengan los conocimientos necesarios para poder enfrentar la vida universitaria.

1.1.3 *Relaciones Humanas y Públicas*

1.1.3.1 *Definiciones:*

Según DAVENPORT, T. (2006), *“Las Relaciones Humanas es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana”.*

Según OVEJERO Bernal Anastasio, (2007), *“Las relaciones humanas, se refiere a los procedimientos necesarios para mantener la paz con nuestros semejantes y enviar toda clase de conflictos que pueden surgir en el trato diario”.*

Según ARENDT, Hannah (2009). *“Las relaciones humanas es un conjunto de técnicas y conocimientos científicos encaminados a localizar y resolver los problemas que surgen de la interacción de los individuos con motivo de su actividad común en una actividad”.*

Las investigadoras aprecian que las relaciones humanas son el estudio del comportamiento del hombre en la sociedad, por ende en las organizaciones, de esta manera podemos localizar e incluso solucionar problemas que exista en ellas, mejorando las relaciones personales entre empleados y empleadores. Las relaciones humanas nacen a partir que el hombre siente la necesidad de relacionarse con otras personas, formando una familia, un círculo social entre otros.

1.1.3.2 *Historia de las Relaciones Humanas*

Cuatro siglos antes de la era cristiana, Aristóteles definió al hombre como un animal social. A lo largo de los siglos, la vida humana ha sido un tejido complejísimo de comunicaciones. Eminentes antropólogos atribuyen el mérito de la cultura y la civilización al lenguaje. Este en sus diferentes formas, al permitir una comunicación

cada vez más refinada, ha creado una brecha y un abismo entre el homo sapiens y los simios de los bosques y de los parques zoológicos.

Para las relaciones humanas no hay recetas; no hay reglas de matemáticas y de aplicación universal. Tal vez por eso nadie tenga éxito total en sus relaciones. Y quien dijera lo contrario de sí mismo, mentiría o se engañaría. Una ayuda para ubicarnos es distinguir las grandes esferas del existir y del actuar: la familia, el trabajo, las actividades sociales; y analizarlas, por separado, en un examen de conciencia.

Las relaciones humanas se realizan en circunstancias muy concretas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales.

Una persona egoísta no se comunica igual que una persona altruista y servicial. Tampoco son iguales las relaciones de la persona dominante y de la sumisa; la energética y la apática; la audaz y la tímida.

Autor: BOHLANDER George y SNELL Scott, Administración de Recursos Humanos, 2007, 14ª Ed. México: Ceangel Learning, (ISBN 978-970-686-712-4)

La tesis concluyen que las relaciones humanas son diferentes entre sí, pues cada persona tiene una forma de expresarse la comunicación jamás será igual entre dos personas, además las relaciones humanas son inexactas, aunque tenemos una limitada capacidad para fingir, nos comunicamos como lo que somos, más que con los que decidimos. Para bien o para mal.

1.1.3.3 Importancia de las Relaciones Humanas

Las relaciones humanas proporcionan una serie de conocimientos, métodos y técnicas que permiten un mejor desempeño en las actividades personales y profesionales.

El ser humano es un ser social por excelencia, sus habilidades, actitudes, lenguaje y hasta su inteligencia son producto de sus relaciones con sus semejantes, un hombre separado del contexto social desde su nacimiento, jamás podrá manifestar los rasgos de un ser humano.

Considerando que las buenas relaciones humanas son necesarias en todos los campos de la vida para facilitar la armonía y el éxito de la convivencia y que por ende todas las relaciones se pueden desarrollar en una forma eficiente y eficaz si se dan dentro de un ambiente de armonía, comprensión y capacidad.

Por naturaleza el hombre es un ser social y para adaptarse al ambiente de desplegar las cualidades y características que le permitan relacionarse con sus semejantes, debido a que el ser humano necesita de “otros” para nacer, crecer, comer, desarrollarse, etc.

La aplicación universal de los principios de las relaciones humanas venturosas se basa en la confianza y la fe mutua las que son la única esperanza de establecer relaciones civilizadas y productivas en nuestra vida en el ámbito personal y laboral.

Autor: BOHLANDER George y SNELL Scott, Administración de Recursos Humanos, 2007, 14ª Ed. México: Ceangel Learning, (ISBN 978-970-686-712-4)

Las investigadoras consideran que las relaciones laborales que se establecen en las instituciones educativas se basan en la calidad de las relaciones humanas, considerando que de la confianza y de la fe mutua depende el éxito en su convivencia.

1.1.3.4 Las Relaciones Humanas en el Ámbito Laboral

Las necesidades de trabajo o actividad están consideradas dentro de las necesidades biológicas, (¡si no trabajas, te enfermas!) de ahí que todos busquemos una profesión, oficio o preparación para desempeñarnos con honestidad en un trabajo que dignifique nuestra existencia, aun el trabajo más humilde, pero digno, engrandece a quien lo realiza.

La práctica en el deporte es la mejor manera de demostrar nuestros talentos, habilidades y capacidades de esta manera podemos hacer nuestra vida mejor los objetivos del buen vivir que establece nuestro gobierno.

Hoy en día se acepta ampliamente, en la doctrina y en la práctica, el papel fundamental que juegan las Relaciones Humanas en una organización. Los investigadores de la gran problemática humana que surge de la convivencia diaria recomienda desarrollar programas de capacitación destinados a: estimular la participación, mejorar las comunicaciones interpersonales, motivar adecuadamente al personal, reducir la ausencia al trabajo, elevar la productividad.

Autor: VENTURA Ena Belén, 2008, Relación Laboral Organización y Planificación de personal 3ª. Ed. España Paraninfo, (ISBN 978-84-9732-532-5)

Las tesis analizan que las relaciones humanas, por más simples: “un partido de fútbol,” “una conversación entre empleador y empleado u otras” hace que tengamos la necesidad de compartir nuestro tiempo, vivencias, experiencias con los demás.

1.1.3.5 Las Relaciones Humanas y Ciencias que la Integran:

Desde que las relaciones humanas se aplicaron a la industria orientándose a los hombres en el trabajo, han establecido contactos con todas aquellas ciencias que contribuyen a un mejor entendimiento del hombre. En el campo de la

administración educativa, las Relaciones humanas son necesarias para el mejoramiento de las acciones que influyen en ese ámbito.

Autor: BOHLANDER George y SNELL Scott, Administración de Recursos Humanos, 2007, 14ª Ed. México: Ceangel Learning, (ISBN 978-970-686-712-4)

Las investigadoras comentan que las Relaciones Humanas integran todas aquellas ciencias que son asociadas a su punto de acción y por consiguiente ve al hombre desde una combinación de las ciencias sociales, que en el campo de la administración interactúan entre sí apoyando los patrones de relaciones que se establecen en ese campo.

1.1.4 Relaciones Públicas

1.1.4.1 Definiciones

Según BARQUERO, J. D. (2002), *“Las relaciones públicas son el conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza en su personal, en los medios con los que tiene relación, y generalmente en el público, con vista a sostener su actividad y favorecer su desarrollo”*. Pág. 16

Según XIFRA, J. (2003), *“ Las relaciones públicas son en sí, una función administrativa que evalúa la actitud del público, identifica la política y los procedimientos de un individuo o de una organización con el interés público, y lleva al cabo un programa de acción destinado a atraerse la comprensión y la aceptación del pública”*. Pág. 13

Según SCOTT, Cutlip y ALLE, Center, *“Las relaciones públicas son el esfuerzo planeado para influenciar la opinión mediante el buen carácter y la ejecución responsable basados en una comunicación de dos direcciones mutuamente satisfactorias”*.

Las investigadoras deducen que las relaciones públicas son el conjunto de actividades, acciones y medios que son utilizadas en las diferentes instituciones, para la creación y mantenimiento de las buenas relaciones entre sus miembros, de la misma manera fortalecen los vínculos con el público en general tales como son clientes, proveedores e inversionistas para de esta manera proyectar una buena imagen a los demás y ante ellos.

Además la misión de las Relaciones Publicas es generar un vínculo entre la organización, la comunicación y los públicos, asimismo convencer e integrar de manera positiva, a todas las personas e instituciones, para esto se debe utilizar diferentes estrategias.

1.1.4.2 Importancia de las Relaciones Públicas

Existen diversos conceptos, algunos consideran que son las técnicas empleadas para ganar el buen entendimiento, confianza y aceptación del público; otros consideran que son las relaciones que se establecen con el público o personas en general, experimentando comunicación por diversas razones aunque no se conviva con ellas.

Así mismo se reconoce que en estas relaciones con la gente se desarrolla una actividad social, una fuerza moral, una disciplina técnica y un arte para lograr positivas relaciones interpersonales a través de una adecuada comunicación para despertar el interés y así lograr por medios correctos la atención, convencimiento y aceptación de las personas.

Estas tratan de lograr que la institución o negocio, mejore su planificación para con el público consumidor, para lograr un aumento de calidad en la producción. Se proponen no solo satisfacer diversos intereses que se ponen en juego y tratarse de ganar la simpatía del grupo para que este reciba con agrado las diversas informaciones que se le den entre otras como la que la empresa hace, produce, vende y proyecta hacer.

El inicio de las relaciones públicas se asocia al ámbito profesional, ya que es una actividad ligada con el mundo industrial y se adopta a las necesidades de aquel. Surgen a partir de la necesidad sociológica de dirigirse a los colectivos y en circunstancias en las que se siente la necesidad de comunicar determinadas concepciones o ideas.

Las relaciones públicas como disciplina científica ha tenido un desarrollo posterior a su actividad profesional, ya que según la historia dice que primero se ejercieron la profesión y después vino la formación de teorías. Ese aspecto ha sido un elemento general en las diferentes teorías que estudian las relaciones públicas. En definitiva, la teoría surge como respuesta a la necesidad de conocer el para qué, el cómo y el porqué de las actividades propias de la profesión.

Autor: MUÑOZ Boda Soledad, 2011, Protocolo y Relaciones Públicas, 1ra Ed. España: Paraninfo, (978- 84-9732-791-6)

Las tesis consideran que Las Relaciones Públicas son necesarias para promover el progreso técnico, comercial, industrial, público y privado además de dar prioridad a la vida de las instituciones, empresas, organizaciones, para el trato con el público y la integración social y económica, porque tratan de ganarse la voluntad y aceptación de las personas.

1.1.4.3 Origen de las Relaciones Públicas en Ecuador

No se sabe cuándo inicio, en nuestro país pero en los últimos 86 años el país ha soportado una vida política muy agitada, por lo cual la democracia ha sido quebrantada innumerables veces con golpes de Estado y cuartelazos dando paso a gobiernos de facto y me atrevería a decir que es donde empieza la necesidad de comunicar a un público sobre planes de gobiernos y planificar estrategias de campañas es decir tener las aceptación de un público.

En el Ecuador las Relaciones Publicas carece de estudios, publicaciones científicas o bibliográficas necesarias, que permita un mayor incremento de conocimientos pero sobre todo, de información útil y acertada que pueda ser aplicable posteriormente en el quehacer profesional. En comparación a otros países cercanos como Brasil, Argentina, el Ecuador ha progresado lentamente por la falta de sustento académico.

Debido a lo antes expuesto en el país algunas instituciones educativas han desarrollado varios estudios que respaldan la línea de investigación de la comunicación corporativa, estratégica organizacional y de Relaciones Públicas que cobran interés.

Fuente:<http://relacionespublicas.utpl.edu.ec/wpcontent/uploads/2011/05/Historia-de-las-Relaciones-P%C3%BAblicas-en-Ecuador1.pdf>

Las tesis manifiestan que en el Ecuador no existe mayor estudio sobre este tema, motivo por el cual se ve la notable carencia de relaciones humanas y publicas lo que incide directamente en las relaciones laborales.

1.1.4.4 Objetivo de las Relaciones Públicas

Las postulantes consideran que el objetivo de las relaciones públicas es lograr que la imagen de una entidad sea positiva y se desarrolle como tal, a fin de que influya en la sociedad, para que sus actitudes hacia otras organizaciones sean favorables, ayudando así al alcance de sus metas.

Fuente: <http://bottopalm2.angelfire.com/Objetivosrelaciones.html>

1.1.4.5 Relaciones Humanas y Relaciones Públicas

Existe una gran confusión entre estas dos disciplinas, e inclusive, en los programas de estudio de algunas instituciones se las menciona como si fueran análogas o tuvieran la misma significación.

El propio nombre de cada una de estas disciplinas ya nos está indicando una diferencia importante:

- ❖ Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas.
- ❖ En las Relaciones públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) y una organización (grupo)

Quiere decir, que uno de los extremos de la relación pública es siempre un grupo. Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual.

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso pasar por las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo homogéneo, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros. Toda bien planificada campaña de relaciones públicas debe iniciarse con una intensa actividad de Relaciones Humanas.

Autor: OREJUELA Escobar Eduardo, 2001, Relaciones Humanas Psicología Social, 1ra. Ed. Guayaquil, Nueva Luz, (Sin ISBN)

Las investigadores deducen que las relaciones publicas no existirían sin las relaciones humanas pues se caracterizan por estar en contacto con una persona mientras que las relaciones públicas es necesario tratar con un grupo de personas, son necesarias la una de la otra.

1.1.5 *Relaciones Laborales*

1.1.5.1 *Definiciones*

Según VENTURA Belén, (2008), *“La empresa tiene una serie de obligaciones laborales derivadas del cumplimiento de la normativa legal y de los convenios colectivos. Estas obligaciones laborales que la empresa tiene con sus trabajadores*

tienen lugar tanto a nivel individual como a nivel colectivo. Por lo tanto, la empresa debe establecer una serie de actuaciones para el cumplimiento de tales obligaciones”.

Según TREBIL COCCK Anne, *“El término relaciones laborales también hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes, directa o indirectamente, van a interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo”* pág. 21.3

Según G. Dion (2004), *“Las relaciones laborales es el conjunto de relaciones sociales y económicas, que nacen en ocasión de la producción de bienes económicos y que son a la vez individuales y colectivas. Tal conjunto de relaciones sociales y económicas, presenta una importancia suficiente en toda sociedad, como para ser motivo de preocupación académica.”*

Las investigadoras consideran que las relaciones laborales son importantes dentro de las empresas e instituciones, además esto hace referencia a que los trabajadores van a tener contacto con los empleadores ya sea directamente o indirectamente.

De tal manera que se puedan mejorar las relaciones laborales, para poder tener un trato adecuado con el personal que labore en las empresas, para que nuestro cliente se lleve una buena imagen de la institución.

1.1.5.2 Historia de las Relaciones Laborales

Su aparición es consecuencia de la revolución industrial, cuyas adversidades dieron lugar a la creación de los sindicatos, como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas. La variación en la utilización de los términos es considerable, lo que refleja en parte la evolución de este campo de estudio en el tiempo y en el espacio.

En un sistema de relaciones laborales se ponen en juego simultáneamente intereses públicos y privados. El Estado también participa y su papel puede ser pasivo o activo, las relaciones laborales son poco desarrolladas cuando la autoridad es su método de comunicación mal utilizado y sus normas son dictadas por las instituciones sin que el trabajador participe directa o indirectamente.

En las relaciones laborales se incorporan valores sociales (por ejemplo: libertad de asociación, sentido de la solidaridad de grupo, búsqueda de la optimización de beneficios) y técnicas (por ejemplo: métodos de negociación, organización del trabajo, consulta y resolución de conflictos)

La jornada de trabajo convencional y el lugar de trabajo común han ido cediendo el paso a la utilización de horarios más variados y a la realización de las tareas en diversas localizaciones, incluido el domicilio propio, con una supervisión menos directa por parte de la empresa. Lo que se había denominado relaciones de empleo “especiales” lo son cada vez menos a medida que la población activa afectada sigue ampliándose.

Esta tendencia, a su vez, ejerce presión sobre los sistemas de relaciones laborales establecidos, las Relaciones Laborales establecen las normas básicas formales e informales que determinan la naturaleza de las relaciones Industriales colectivas, así como el marco de las relaciones de empleo individuales entre el trabajador y su empresa.

La situación en el lado de la gestión se complica por la intervención de actores como las agencias de trabajo temporal y los contratistas de mano de obra y puestos de trabajo, que pueden tener responsabilidades respecto a los trabajadores sin tener el control del entorno físico en el que éstos desarrollan su actividad, ni la oportunidad de impartir formación sobre seguridad.

Por otra parte, los trabajadores de los sectores público y privado se rigen por legislaciones específicas, por lo que los derechos y las medidas de protección en

cada sector suelen diferir significativamente. Por otra parte la dependencia económica del trabajador respecto a la institución sigue siendo el factor que subyace a su relación y tiene consecuencias importantes en lo que se refiere a la salud y la seguridad.

Fuente: Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos pdf (12/05/2014,16:19)

Las tesis deducen que las relaciones laborales a través de la historia han modificado su sistema debido a los cambios sociales y a la necesidad de proteger al trabajador beneficiándolo con menos horas de trabajo, salud y seguridad.

1.1.5.3 Influencia del Estado en las Relaciones Laborales

El Estado siempre ejerce un efecto al menos indirecto en las relaciones laborales. Como fuente de legislación, constituye un factor inevitable en la aparición y el desarrollo. Las leyes pueden dificultar o fomentar, directa o indirectamente, la creación de organizaciones representativas de los trabajadores y las empresas. Asimismo, establecen un nivel mínimo de protección de los trabajadores y estipulan “las reglas del juego”. Por ejemplo, puede garantizarse una mayor o menor protección a los trabajadores que se niegan a llevar a cabo tareas que, razonablemente, consideran tediosas en exceso.

Las instituciones (es decir, los oferentes de trabajo) suelen diferenciarse en los sistemas de relaciones laborales en función de su pertenencia a los sectores público o privado. Históricamente, el sindicalismo y la negociación colectiva se desarrollaron primero en el sector privado, pero en los últimos años, este fenómeno se ha extendido también a muchos centros de trabajo del sector público.

Las posiciones adoptadas por las instituciones públicas al negociar con los trabajadores de este sector tienden a seguir la orientación política del partido

político en el poder. Esta puede oscilar entre la toma de una postura específica en la negociación y la negación absoluta del derecho de los funcionarios a organizarse sindicalmente.

Fuente: Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos pdf (12/05/2014,16:19)

Las investigadoras comentan que el estado influye directa o indirectamente en las relaciones laborales es más notable en las instituciones privadas que en las instituciones públicas en el sector público las decisiones son de acuerdo al partido político que se encuentre vigente.

1.1.5.4 Importancia de las Relaciones Laborales

Las relaciones laborales son importantes porque:

- ❖ Establece un vínculo legal entre los empleadores y empleados a fin de proteger los intereses y la integridad en todo sentido tanto del trabajador como del patrón.
- ❖ Son indispensables para que funcione la organización.
- ❖ No se oponen al contrato, ya que estas pueden nacer del contrato o pueden tener otro origen.

La dirección de Relaciones Laborales en la actualidad, es una función muy importante, y debido a esto deberá fijarse un rumbo a través de sus objetivos, formulando normas de acción (políticas), y estructurar un programa que lleve a la empresa a la consecución de los objetivos que se hubiesen fijado.

Fuente: Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos pdf (12/05/2014,16:19)

Las postulantes consideran necesario el manejo adecuado de las relaciones laborales para protegerse mutuamente entre empleadores y empleados, los resultados que benefician a la sociedad en general.

1.1.5.5 Características de las Relaciones Laborales

- ❖ Negociación Colectiva.
- ❖ Contrato de Trabajo.
- ❖ Quejas y Sugerencias.
- ❖ Reglamento Interior de Trabajo.
- ❖ Sindicato.
- ❖ Resolución de Conflictos (disciplina)

Una de las características más distintivas de las relaciones laborales es que suelen ser desequilibradas en el sentido de que siempre en ellas hay alguien que tiene el poder de comenzarlas o terminarlas según su conveniencia, y esa persona es la que contrata al empleado o que le brinda los medios de producción para que pueda trabajar. En muchos casos, las relaciones laborales se vuelven problemáticas cuando el empleador utiliza ese poder a su favor de manera exagerada para llevar a cabo prácticas de maltrato o abuso laboral.

Las relaciones laborales cuentan con varios elementos que las organizan de manera universal. Por un lado, uno de los elementos más importantes de cualquier relación laboral es el salario o el pago que la persona recibirá por su trabajo.

En el ámbito de las relaciones laborales es importante el contrato aunque el mismo no existe universalmente ni tampoco históricamente debido a que por mucho tiempo las relaciones laborales se establecieron (y se siguen estableciendo) en base a la palabra de las personas involucradas. El contrato es el documento en el cual figuran las condiciones del trabajo, el tipo de tarea a desarrollar, el tipo de pago y otro tipo

de arreglos agregados que se puedan hacer (por ejemplo, ajustar el salario en caso de períodos de inflación o por aumento de tareas).

Autor: DÁVILA Álvarez Patricia, Imagen Etiqueta y Protocolo, Relaciones Públicas, 2011 1ra Ed. Ecuador: Loja Universidad Técnica Particular de Loja, (ISBN 978 9942-00-934- 0)

Las investigadoras analizan que las relaciones laborales se basan en dos elementos básicos por un lado el salario el que dependerá del trabajo al realizar y por otro lado el contrato siendo un documento necesario para garantizar estabilidad laboral.

1.1.5.6 El Conflicto

Desde tiempos antiguos los problemas, los conflictos y la agresión forman parte de la vida del ser humano; actualmente de la forma en que esté capacitado para resolverlos dependerá gran parte de éxito y su desarrollo, en la actualidad el conflicto es fácil y claramente identificable en todos los aspectos de la vida, se encuentra en medio de luchas delictivas, de diferencia de clases e ideologías.

El conflicto puede aparecer a distintos niveles: a nivel verbal (por ejemplo, un individuo que desea decir la verdad pero tiene miedo de ofender); a nivel simbólico (cuando se dan dos ideas contradictorias), o a nivel emotivo (una impresión fuerte causa reacciones viscerales incompatibles con la digestión).

1.1.5.7 Definiciones

Según ROBBINS (2009), *"El conflictos es un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte"*. (p. 434)

Según DAVIS Y NEWSTROM (2009), " El conflicto es toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas" (p. 337)

Para las investigadoras el conflicto es una característica organizacional, causado principalmente por el egoísmo de los hombres y suele manifestarse con disputas o luchas entre departamentos o niveles entre sí, básicamente empiezan a cuestionar sobre quien es mejor en cada cosa y se ve reflejado en el objetivo final.

1.1.5.8 Principales clases de Conflicto:

1. **Conflicto de rol múltiple:** un ejemplo de un conflicto de roles sería la situación en que un gerente sufre presión para aliarse con un bando en la disputa organizativa relacionada con colegas y empleados. Tal vez tenga que elegir entre la lealtad hacia sus colegas o hacia su grupo de trabajo.
2. **Escasos recursos:** en todas las organizaciones hay una cantidad limitada de tiempo, dinero y recursos humanos disponibles para lograr metas personales y de la compañía. Una fuente de conflicto principal surge cuando la demanda de los gerentes y los grupos de trabajo es mayor que la cantidad de recursos disponibles.
3. **Valores y prioridades diferentes:** el conflicto empresarial más difícil de resolver es el que se relaciona con la diferencia de valores. Es improbable que los valores cambien con el tiempo, puesto que son el fundamento del enfoque de vida del individuo. Por lo tanto, es improbable que las disputas entre grupos o individuos sobre la importancia relativa de valores básicos modifiquen o alteren la posición de cualquiera de los dos.
4. **Diferencias de percepción de un problema:** a pesar de que los miembros de una empresa pueden estar de acuerdo en términos generales sobre un problema, suele haber poco o ningún acuerdo acerca de lo demás. Las

diferentes percepciones de las causas de los problemas de la organización, su impacto y las soluciones apropiadas a menudo pueden crear comportamientos defensivos y conflicto entre los individuos o grupos de trabajo en la misma empresa.

Fuente:<http://www.monografias.com/trabajos34/conflicto-laboral/conflicto-laboral.shtml#ixzz3KC16YDMk> (26/05/2014,12:19)

Las tesis deducen que existe cuatro principales clases de conflictos cada uno tiene su razón de ser y su explicación, las discordias en un grupo de trabajo son frecuentes pero es ahí en donde se necesita un liderazgo adecuado para la resolución de estos.

Cuadro N° 2 Posibles soluciones de un conflicto

Solución	Conflicto
Mayor cohesión del grupo.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los conflictos suelen traducirse para que los miembros olviden sus diferencias personales. ❖ Suelen aumentar la lealtad con respecto al grupo. ❖ Pertener a un grupo, aumenta su atractivo.
Mayor liderazgo autocrático.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Es probable que pierdan popularidad los métodos democráticos de liderazgo. ❖ Es probable que los líderes sean más autocráticos.
Mayor valoración de la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El grupo se centra más en su trabajo. ❖ Disminuye la tolerancia con respecto a los miembros que holgazanean. ❖ Lo que más preocupa es realizar bien el trabajo y derrotar así al enemigo.

Solución	Conflicto
Mayor valoración de la lealtad.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se da preferencia a los objetivos del grupo frente a la satisfacción personal. ❖ Se puede llegar a proscribir cualquier interacción con los miembros del otro grupo
Distorsión de las percepciones.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los miembros mejoran su opinión sobre la importancia de sus unidades. ❖ Cada uno de los grupos involucrados se considera superior a los otros en cuanto a su rendimiento. ❖ Ninguno de los grupos es más importante que los demás.
Estereotipos negativos.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se produce una situación de refuerzo de todos los estereotipos negativos que pueden haber existido. ❖ Los miembros de cada grupo ven menos diferencias en su unidad de las que en realidad existen, así como mayores diferencias en relación a otros grupos.
Descenso en la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lo normal es que no se produzca una interrupción en las comunicaciones entre los grupos. ❖ Sus efectos pueden ser marcadamente disfuncionales. ❖ Se puede alterar el proceso de toma de decisiones y ello puede afectar a los clientes.

Fuente: [http://www.monografias.com/trabajos34/conflicto laboral/conflicto laboral.shtml#yxzz3KC16YDMk](http://www.monografias.com/trabajos34/conflicto%20laboral/conflicto%20laboral.shtml#yxzz3KC16YDMk)

Elaborado por: Las investigadoras

1.1.5.9 La Secretaria en el mundo

Las primeras secretarias en la historia fueron mujeres que tuvieron que lidiar con uno de los problemas más grande del planeta: Las guerras. En ese entonces, estaban acostumbradas al trabajo en hogar, los hijos y esposos. Cuando finalizó la guerra, las esposas se dedicaron a la comunicación por telegrafía, mecanografía y taquigrafía.

La guerra dejó secuelas y una de ellas fue la crisis económica que perjudicó a Europa. Ello requirió la participación activa por parte de los miembros de la familia. Mientras los hijos hacían lo imposible por adquirir educación superior, las hijas que aún no fueron casadas tuvieron de aliada a la máquina de escribir.

El 26 de junio es una fecha donde se reconoce la contribución de las secretarias en los espacios laborales. Es la gestora del tiempo del directivo con el que colabora,

para que éste no se deba preocupar más que en la toma de decisiones que beneficien al progreso de la compañía.

Las postulantes analizan que la secretaria nace por crisis económica de Europa que perjudicó a Europa tras la guerra, las primeras secretarias fueron mujeres que no pudieron casarse y se dedicaron a escribir a máquina, el 26 de junio es el día de la secretaria.

1.1.5.10 El Secretariado en la actualidad

El secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque es un asistente ejecutivo que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina que demuestra capacidad para asumir responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplicando 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.

Por ello es indispensable que el secretario posea capacidades intelectuales, disposición dinámica, seguridad personal, criterio adecuado y personalidad, etc.

Acorde en las funciones y características peculiares de la actividad que puede desempeñar el secretario, puede clasificarse en Secretario Ejecutivo, Administrativo, Comercial, Bilingüe, Computacional, etc.

Autor: SEVILLA Quiroz María Antonieta, 2006, 1001 sugerencias para la Secretaria Eficaz, “2da Ed. Ecuador F-B-T 2006 (9978-49-092-2)

Las tesistas comentan que en el secretariado en la actualidad es de enorme importancia en cualquier ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución porque además de brindar el apoyo de un asistente se ve en la necesidad de tomar decisiones cuando se los requiera, se clasificación en variada puede ser en Secretario Ejecutivo, Administrativo, Comercial, Bilingüe, Computacional, etc.

1.1.5.11 Secretariado Ejecutivo

Constituye un elemento de mayor importancia en cuanto a la mayor responsabilidad y autoridad que posee en el manejo de los asuntos, negocios y actividades propias de una empresa o entidad. Actúa a nombre propio y a nivel de jefatura en las diversas acciones dinámicas como: compra, venta, contrataciones, etc.

Posee una formación idónea, conociendo de la redacción, administración de personal y empresa, técnicas de oficina, publicidad, derecho comercial y derecho administrativo, relaciones públicas, relaciones humanas y un elevado grado cultural.

Por su formación y calidad laboral resulta un elemento importante en la forma y toma de decisiones, organización y planificación de la empresa. En suma es un ejecutivo más.

Fuente:<http://es.scribd.com/doc/5808317/SECRETARIADO-EJECUTIVO#scribd>

Las investigadoras consideran que la secretaria ejecutiva es quien tienen mayor responsabilidad y autoridad en las actividades de la empresa se representa así mismo y a la jefatura que pertenece, su formación es completa es poseedora de múltiples conocimientos.

A) Perfil de la Secretaria Ejecutiva

Desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función, está lejos de lograrlo.

Para muchas mujeres, este tipo de puesto resulta una exigencia constante. Son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal.

Quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes. También suma valor el poder asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas.

Fuente:http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_454754633.html.

Las tesis observan que el perfil de una secretaria ejecutiva es más exigente de los que muchas personas pueden considerarlo años atrás la secretaria realizaba labores solo de oficina, actualmente sus funciones son más amplias.

B) Características del perfil de la Secretaria Ejecutiva

Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo, al momento de resolver situaciones extremas. El buen humor, por su parte, contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe, así como a la contención y al mantenimiento de un clima laboral ameno donde los conflictos puedan ser neutralizados.

Resulta fundamental desarrollar habilidades no sólo actitudinales sino también profesionales. La capacitación y el entrenamiento continuos son primordiales.

En el momento de iniciar la búsqueda de una secretaria, las empresas tienen en cuenta muchos requisitos pero, sin duda, se busca cada vez más personal especializado. No todas las secretarias –aunque tengan estudios específicos- son aptas para todas las búsquedas.

Además de contar con una formación completa en temas de cultura general y del ámbito político y económico –esto dependerá del rubro de la compañía- resultan indispensables sus competencias técnicas y conocimientos específicos de acuerdo al área a la que deba asistir.

Fuente:http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_454754633.html.

Las postulantes consideran que una secretaria ejecutiva debe ser una persona que demuestre firmeza y seguridad, domine temas de cultura general y de ámbito político además de poseer buen humor, siendo así una buena asistente para el jefe.

C) Misión de la Secretaria

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

D) Funciones de una secretaria

- ❖ Ser puntual en todas las actividades encomendadas.
- ❖ Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- ❖ Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- ❖ Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- ❖ Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- ❖ Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.

- ❖ Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- ❖ Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- ❖ Mejora y aprendizaje continuo

Fuente:<http://es.slideshare.net/megarober/cul-es-la-misin-y-visin-de-una-secretaria-ejecutiva>.

Las investigadoras comentan que las funciones de una secretaria ejecutiva son múltiples sin embargo consideramos que la más importante es la de asistir al jefe en el desempeño laboral.

1.1.5.12 ¿Cómo mejorar las Relaciones Laborales?

El ambiente de trabajo es fundamental para el desarrollo de cualquier individuo, ya que influye muchísimo en otras esferas personales y académicas. Por tanto, resulta esencial mantener un ambiente sano y positivo. Si necesita mejorar sus relaciones laborales, le presentamos una serie de pasos para lograrlo tanto con empleados, compañeros y jefes.

A) Mejorar con los jefes

- ❖ **Cumpla todas sus labores a tiempo:** Debe mantener un nivel de cumplimiento elevado, sin descuidar ninguna tarea y plasmando un trabajo de calidad.
- ❖ **Procure tener buena comunicación:** En todo momento debe tratar de comunicarse no solamente con claridad sino también con mucho respeto. En cuanto a fechas de entrega, instrucciones y demás detalles, busque que ambas partes tengan todo claro.

- ❖ **Acepe sus errores:** Si se equivoca en algo, lo mejor que puede hacer es admitir su error y hacer saber que intentará no fallar en la próxima. No es un buen síntoma no aceptar los fallos y no ganará nada con ello.
- ❖ **Elogie su trabajo:** Déjele saber a su jefe que su trabajo es apreciado, al igual que el de todos. Si quiere obtener reconocimiento por sus funciones, nada mejor que apreciar también el aporte de otros.
- ❖ **Reconozca la diferencia entre personal y profesional:** El jefe no es un amigo al que puede llegar con problemas personales por solucionar. Debe haber confianza pero existe una línea que separa lo personal de lo profesional.

Las postulantes manifiestan que para mejorar las relaciones laborales con el jefe, es importante conocer y seguir algunos de los pasos que nos dan a conocer. Para de esta manera mantener en armonía en su área laboral.

B) Mejorar con los empleados

- ❖ **Trata a todos con respeto:** Aunque se encuentre en una posición de jerarquía, debe buscar un ambiente armonioso al tratar con respecto y cordialidad a cualquier empleado.
- ❖ **Gánese su confianza:** Al escuchar sus problemas y dar algún que otro consejo de vez en cuando, podrá ganarse la confianza de su empleado y le servirá de motivación en sus funciones.
- ❖ **Sea claro en sus instrucciones:** A la hora de solicitar trabajos, deja en claro las fechas, los resultados que espera y cualquier otro detalle que sea importante, para que no haya confusiones y complicaciones.

- ❖ **Use la comprensión ante las fallas:** Todos cometemos errores, por lo que debe tratar de evitar el trato fuerte o palabras duras cuando un empleado se equivoca.
- ❖ **Acepte ideas de otros:** Si bien usted es el responsable y más experimentado en su área, no debe descartar el aporte de los empleados a la hora de tomar decisiones o solucionar dificultades.

Las investigadoras comentan que las que para mejorar las relaciones laborales con los empleados lo primero es tratar con respeto a las a todas las personas que laboran en la Institución, ganarse la confianza escuchando los problemas de la otra persona, ser claro con las instrucciones al momento de solicitar un trabajo, etc.

C) Mejorar con los compañeros

- ❖ **Practique la amabilidad:** Saludar, despedirse y hablar con palabras amables y una actitud de respeto generará un buen ambiente de trabajo y mejorará sus relaciones laborales.
- ❖ **Colabore en lo que pueda:** Si no le trae problemas en sus funciones diarias, puede ayudar a otros compañeros a completar tareas cuando sea necesario.
- ❖ **Resuelva los problemas en persona:** No hable mal de alguien ni cuente situaciones negativas a otros compañeros de trabajo. Es mejor resolver todo frente a frente con respeto.
- ❖ **No genere problemas:** No hay que darle mayor importancia a cosas que no la tienen. Por el contrario, debe minimizar situaciones negativas y enfocarse en lo bueno.
- ❖ **Reconoce la diferencia entre personal y profesional:** Si es amigo de algún compañero, no debe conducirse con exceso de confianza en el ámbito laboral, ya que podría generar problemas.

- ❖ **Realice reuniones semanales entre los empleados y directivos:** Esto ayudará a mantener a todos al día con los últimos cambios y necesidades del negocio. Cuando todo el mundo no está en la misma página, puede conducir rápidamente a la agravación constante y numerosos argumentos.

- ❖ **Crea una política de "puertas abiertas":** Permita que sus empleados y directivos hablen acerca de los problemas actuales que suceden en el negocio. Saber que no serán penalizados por airear sus quejas es una gran manera de mejorar las relaciones de trabajo. Recuerda mantener todo en una manera profesional y libre de ataques personales.

- ❖ **Abra las líneas de comunicación de todo el mundo:** Una de las maneras más fáciles de hacer que la tensión en el lugar de trabajo sea para evitar que alguien se comunique más allá de su círculo inmediato. Tener todos los departamentos trabajando juntos y mantenerlos informados sobre lo que está pasando en el siguiente departamento evitará el dolor innecesario. Restringe la comunicación entre los diferentes departamentos o los trabajadores no les darán a sus clientes el mejor servicio posible.

- ❖ **Establece un portal de sugerencias:** Algunas de las mejores ideas para un negocio han sido propuestas por los empleados y directivos que trabajan allí. Permite que las ideas creativas de todos influyan y ofrece la mejor manera de mejorar un problema actual o potencial en el negocio. Pueden hacerlo fácilmente a través de correo electrónico o en un documento escrito. Una vez implementada la nueva sugerencia, asegúrese de que le dé crédito al empleado o gerente.

Las tesis opinan que para mejorar las relaciones laborales con los compañeros de trabajo es necesario conocer algunas opciones por ejemplo: ser amable con todos los compañeros de su área, colaborar en lo que sea necesario en caso de existir

problemas, resolver los conflictos en persona y no comentar con otros compañeros cosas negativas.

1.1.5.13 Diferentes estrategias en las relaciones de empleados

El gerente de la empresa debe ocuparse de que las relaciones de los empleados sean positivas.

Las relaciones de los empleados implican múltiples capas de comunicación, desde las relaciones entre el empleador y los empleados hasta las interacciones mismas entre el personal. Un empleador puede utilizar varias estrategias de una para mejorar las relaciones de los empleados, desde alentar más interacción en los proyectos comerciales hasta ajustar el estilo de gerencia para alentar un ambiente de trabajo positivo.

- ❖ **Compartir el trabajo:** Un empleador puede alentar a los empleados a compartir su trabajo con los demás a través de proyectos en grupo como un medio para mejorar las relaciones de empleados. El nivel de comodidad y facilidad de comunicación entre los empleados aumenta cuando tienen que trabajar juntos para llegar a un objetivo común. Las decisiones se deberán tomar en un esfuerzo colectivo, con un líder del grupo que intervenga sólo en casos extremos donde se rompe la comunicación y el grupo queda sin una clara dirección.

- ❖ **La gerencia como ejemplo:** La gerencia tiene una gran influencia en las relaciones de empleados y el ambiente de trabajo en una oficina dada o el lugar de la empresa. Una actitud y mensaje positivos cuando se trata a los empleados puede mejorar la relación de éstos creando relaciones de trabajo constructivas libres de prejuicios y discriminación.

El refuerzo positivo ayuda a los empleados a sentirse valorados en el lugar de trabajo y alienta la comunicación de cualquier problema en la relación de los mismos. Básicamente, la comunicación y las relaciones de empleados

mejoran cuando la gerencia establece el tono con una actitud de liderazgo positiva y constructiva.

- ❖ **Momentos de recreación en grupo:** Las comidas pueden ser un evento comunitario en el lugar de trabajo. Un empleador puede alentar a los empleados a almorzar el mismo tiempo para crear un sentido de comunidad y mejorar las relaciones de trabajo entre los empleados. Los trabajadores que deben tomarse el descanso a horas impares o solas a veces se sienten aislados del resto del plantel y pueden ser menos propensos a mejorar sus relaciones.

Al comer todos juntos, los empleados pueden conversar abiertamente los hechos del día en un ambiente menos estresante que estar activamente involucrados en el trabajo. Los empleados deben evitar hablar de trabajo para que se mantenga el ambiente de menos estrés.

- ❖ **Las empresas son el segundo hogar de las personas:** Allí es donde pasan la mayor parte del tiempo. Por eso, es importante crear un buen ambiente laboral y fortalecer el sentido de pertenencia. Para lograrlo, los empresarios deben reconocer el aporte de su equipo de trabajo al desarrollo empresarial, inspirar credibilidad y generar relaciones profesionales basadas en la confianza.
- ❖ **Un buen líder es aquel que da ejemplo:** puede ser por medio de sus acciones y ayuda a motivar a sus empleados a trabajar por el cumplimiento de los objetivos y el bienestar de la institución.

Las tesis manifiestan que las estrategias de las relaciones de los empleados es un elemento crítico de éxito de una empresa. Sin una estrategia efectiva para mantener las relaciones positivas, la comunicación rápidamente se romperá. Lo importante también es tener un buen líder para que ayude a motivar a sus empleados a trabajar y cumplir sus metas y objetivos.

1.1.5.14 Estrategias de comunicación

- ❖ **La comunicación oral es susceptible de malinterpretación:** Los documentos escritos, incluyendo notas de reunión, iniciativas y notas de la empresa, deben *diseminarse* entre todos los empleados relevantes para ofrecer una atmósfera de grupo entre el plantel.

- ❖ **Siempre que sea posible, evite dejar empleados fuera de los correos electrónicos y otros documentos escritos:** Para maximizar el sentido de inclusión. Los empleados que quedan fuera de estas notificaciones podrían sentirse dejados de lado y menos importantes que el resto de los empleados incluidos en el tema. Esto mejora las relaciones de empleados porque el empleado tiene un sentimiento de participación activa en la empresa y en los diferentes proyectos a corto y largo plazo de la misma.

Las postulantes opinan que las estrategias de la comunicación son importantes dentro de la comunidad educativa, estas estrategias son utilizadas para que los empleados puedan trabajar a gusto en su área laboral.

1.1.5.15 Obstáculos para crear buenas Relaciones Laborales

Identificar los aspectos que ponen en riesgo las relaciones laborales ayuda a los empresarios a tomar acciones preventivas.

- ❖ **Miedo al empleador:** la figura lejana y distante de muchos directivos genera inseguridad en los trabajadores e impide la comunicación entre ambos.

- ❖ **Política de órdenes:** saber dirigir a los empleados y alinearlos con los propósitos de la empresa es mucho más efectivo que impartir órdenes imponer autoridad.

- ❖ **Personas negativas:** la responsabilidad de crear un clima organizacional favorable también le corresponde a los empleados. No identificar a tiempo las personas negativas y de carácter conflictivo puede alterar el funcionamiento de la empresa.
- ❖ **Rumores laborales:** la falta de información y de claridad con los empleados puede generar confusión y rumores dañinos para la reputación de la empresa y el clima laboral.

Las tesis opinan que para crear unas buenas relaciones laborales es importante conocer los aspectos para poder crear acciones preventivas para de esta forma poder solucionar los conflictos, en mucho de los casos los empleados tienen miedo a los empleadores y eso es lo que tienen que evitar para poder tener unas buenas relaciones en su institución.

1.1.5.16 Ideas fundamentales para un Directivo:

- ❖ Mantenga a los integrantes de su empresa, informados acerca de su desempeño.
- ❖ Reconozca sus méritos y hágalos saber.
- ❖ Nunca felicite o regañe a su personal delante del resto de sus compañeros.
- ❖ Avise con tiempo, cualquier cambio que pueda afectar su desempeño.
- ❖ Al momento de dirigirse a cada uno de ellos, tenga en cuenta sus características personales.
- ❖ En caso de percibir algún problema, no permita que se haga más grande de lo que es y organice una reunión entre los involucrados a fin de aclarar el asunto.

- ❖ Siempre trate de ponerse en el lugar de los otros para comprender.
- ❖ No le dé demasiada importancia a cosas que no la tienen.
- ❖ Sea generoso en cuanto a sus conocimientos.
- ❖ Sea solidario con los demás, no niegue su ayuda si puede darla.
- ❖ No acuse a nadie, las verdades siempre terminan por salir a la luz.
- ❖ No se deje perjudicar por un compañero.
- ❖ Ante un problema, trate de hablar de manera clara con su compañero y busque limar asperezas.

Las postulantes manifiestan que existen múltiples ideas para un Directivo, sin embargo consideramos que la más importante es que en el momento que perciba un problema en su área trate de solucionarlo y no permitir que se haga extenso.

1.1.5.17 Consejos para un jefe

- ❖ Si un miembro está estresado, haga lo posible por ayudarlo a relajarse. Analizando el problema de forma constructiva y buscando soluciones.
- ❖ Mantener una conversación distendida e informal sobre el asunto con los empleados implicados en un momento oportuno.
- ❖ Dejar claro que nuestro trabajo consiste en ayudar al equipo a cumplir los objetivos con la mayor eficacia posible.
- ❖ Intervenir lo menos posible en la conversación.
- ❖ No permita que la reunión acabe sin llegar a un acuerdo.

- ❖ División del equipo
- ❖ Desacuerdo en política interna de la empresa:
- ❖ Como jefa/o, una vez detectado el problema convoca una reunión para tratar el problema y recordar los objetivos al equipo, una vez finalizada la reunión y tratado el problema se cierra página.
- ❖ Rivalidad entre grupos: El ambiente puede volverse tenso y la rivalidad puede adquirir visos serios.
- ❖ Avivar la sana competencia. En algunos casos es aconsejable cambiar de grupo a miembros clave en el conflicto
- ❖ Tomemos cada situación de la vida como una oportunidad única para aprender, y extraer lo mejor para nuestra riqueza personal.

Las investigadoras comentan que existen múltiples consejos para el Jefe sin embargo consideramos que la más importante es la de una vez detectado el problema convoca una reunión para tratar el problema y buscar la solución.

1.1.5.18 Estrategias para mejorar el clima laboral

Es común dentro de las empresas, que se trabaje para alcanzar una mayor productividad, renovando los procesos y procedimientos, sin embargo, se ha dejado a un lado el factor humano. Para que las empresas sean competitivas y logren el éxito no siempre la mejor opción es invertir en tecnologías o herramientas, lo estratégico es invertir en capital humano.

En la mayoría de las ocasiones, los empresarios desconocen el impacto que tiene el factor humano en los resultados empresariales. Hemos preparado 5 estrategias para mejorar el clima laboral de las empresas.

- ❖ **Seguir al líder:** La motivación de los equipos depende en gran medida de los jefes directos. Existe una gran variedad de líderes, pero es importante que las personas que lideran a un equipo de trabajo asuman su responsabilidad, tomen y apoyen decisiones, estén dispuestos a dar consejos y sobretodo establezcan metas comunes que motiven al equipo.
- ❖ **Definir responsabilidades:** Si quieres que un equipo de trabajo funcione y esté motivado, tiene que existir una buena estructura de funciones, evitando duplicar tareas, brindando información clara a los trabajadores sobre el aporte de su trabajo al producto o servicio final de la organización, dándole valor al trabajo realizado y comprometiéndose como una parte necesaria de la empresa.
- ❖ **Escuchar al equipo:** Además de mantener una buena relación líder y colaboradores, por medio de la comunicación, el saber escuchar es una manera activa y responsable hacia la competitividad. Además de generar un gran impacto ante el equipo, tiene grandes beneficios para la empresa, como innovación, propuestas de mejora, simplificación de procesos, entre otros. Si logran crear valor con las conversaciones tendremos también un mayor grado de poder, efectividad y calidad en nuestras relaciones.
- ❖ **El reconocimiento sí o sí:** Cuando hacen un trabajo bien realizado, casi nadie lo percibe, sin embargo, es importante no desaprovechar la oportunidad de reconocer al equipo. Los trabajadores quieren sentirse reconocidos por el esfuerzo que realizan a favor de la empresa y los reconocimientos más satisfactorios no siempre son económicos.

Un agradecimiento por el trabajo bien hecho hace que los empleados se sientan involucrados y reconocidos en sus funciones. Por otro lado, es importante, tratar por igual a todos los colaboradores para no quebrar las Relaciones Laborales.

- ❖ **Proyecta un futuro de éxito:** El clima laboral es un trabajo de todos los días, se va construyendo y fortaleciendo y aunque debe ser una iniciativa del que lidera el grupo, es de vital importancia el involucramiento y compromiso de todos los colaboradores en la estrategia de empresa, una estrategia que sin duda ayudará a aumentar la productividad.

Las postulantes comentan para mejorar el clima laboral se propuso algunas estrategias las cuales consideramos que son importantes para ello, pero la que más resalta es aprender a escuchar a tu equipo para de esta manera tengan la opinión de todos y así poder elegir la mejor opción.

1.1.5.19 ¿Cómo mejorar la relación con el jefe y los compañeros?

Nuestro jefe es una parte primordial dentro de la organización, por lo que se debe esforzar por cultivar y desarrollar una buena relación con él, al igual que con los demás compañeros que se encuentran en una posición superior o igual a ti. Dentro de una empresa existen jerarquías, es decir niveles y escalas de responsabilidad que cada empleado debe efectuar de manera efectiva.

De la forma que cumpla con sus funciones de manera eficiente cada día, será mucho más sencillo que el jefe posea la consideración contigo que mereces. Es diferente, con un empleado desmotivado que deja a un lado sus responsabilidades hasta para último momento, quien es considerado de diferente forma por su falta de compromiso.

- ❖ **Debe ser natural:** Es decir, muestre su verdadera forma de ser. De igual forma, cuide sus modales pero debe acercarse a los demás.
- ❖ **Toma en cuenta que todas las personas tiene sus días buenos y malos:** Aprende a disculpar los errores y mal carácter de los demás, porque así podrán hacerlo contigo.
- ❖ **Cuide su prudencia y discreción en temas importantes:** No toque contenidos privados en conversaciones públicas porque le restan profesionalismo.
- ❖ **Promueva el dialogo por medio de frases claras, directas y sencillas:** Utilice preguntas abiertas en lugar de cerradas, deje espacio para plantear explicaciones.
- ❖ **El trabajo en equipo es primordial:** Para multiplicar los resultados y a la vez mejora las relaciones entre los miembros. Opte por involucrar a todas las parte y escuchar sus opiniones.
- ❖ **Basta una sola palabra fuera de lugar para que se arruine por completo una relación.** Recuerda que un buen relacionamiento en su oficina hará que su vida laboral sea más llevadera y productiva.
- ❖ **Es imprescindible que sus compañeros de trabajo comprenda cuál es la intención de su comentario.** Cuando quiera ofrecer su opinión, pregúntele a la persona primero si le molestaría escuchar una sugerencia de su parte antes que lanzarse a decirla, ya que puede tomarla como una crítica.
- ❖ **Si alguien está cometiendo un error en su tarea que influirá en la eficacia de la empresa:** Es preferible que se lo avise pero, es mejor que guarde su opinión sobre la forma de hacer el trabajo de los demás porque puede resultar ofensivo.

- ❖ **Uno de los principales errores que suelen cometer en las conversaciones consiste en intervenir cuando están irritados con la opinión de un colega.** Es preferible que antes de opinar, separe el problema de la persona y evalúe. ¿Si lo hubiera escuchado por otra persona hubiera tenido el mismo efecto en ti? Recuerde en todo momento que cualquier conversación laboral es, básicamente, una comunicación entre personas con el objetivo de resolver un problema.

Las investigadoras opinan que no únicamente es importante mejorar las relaciones con el jefe y los compañeros de trabajo por obtener más consideraciones, también forman parte importante del afecto que una persona recibe durante la semana laboral, considerando que se comparte menos tiempo con la familia y amigos, además fomenta un mejor ambiente laboral.

1.1.5.20 Motivación Laboral.

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, es por esto que es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, de tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

Las tesisistas concluyen que la motivación laboral es importante dentro de una institución, mediante esto se puede estimular a los trabajadores para que sigan haciendo las cosas de una mejor manera.

1.1.5.21 ¿Qué es un plan de mejoramiento?

Un plan de mejoramiento, puede definirse como un instrumento de ayuda para las instituciones de Educación Media, el cual permitirá buscar soluciones a problemas frecuentes encontrados en las relaciones laborales entre: secretarias, secretarios y jefes inmediatos.

1.1.5.22 ¿Qué características tiene?

- ❖ Permitirá la autoevaluación institucional.
- ❖ Identificadas las debilidades, propondrá soluciones.
- ❖ Dara prioridad a los problemas más frecuentes encontrados.
- ❖ Permite dar seguimiento permanente.

1.1.5.23 ¿Qué funciones específicas cumplirá?

- ❖ Mejorar las relaciones laborales entre las/os secretarios y sus respectivos jefes en el menor tiempo posible.
- ❖ Corregir aquellos errores frecuentes en las instituciones de educación media en relación a su trato profesional y personal.
- ❖ Mantener un excelente ambiente laboral en la institución.

1.1.5.24 ¿Cuál es el objetivo del plan de mejoramiento?

- ❖ Encontrar la armonía institucional entre el personal de secretaría, jefes departamentales y directivos, mediante la aplicación del plan en un periodo de seis meses aproximadamente.

1.1.5.25 ¿Cuán eficiente será?

Tanto para el lector como para las autoras, el plan de mejoramiento permitirá compartir conocimientos de forma precisa, los mismos que se espera poner en práctica, con la mayor rapidez posible, denotando que el problema de las relaciones laborales afecta directamente a los involucrados (secretarias, secretarios, jefes y directivos), e indirectamente a los personas que los rodean, de forma que se verá afectada la imagen institucional.

1.1.5.26 ¿Qué dificultades tendrá en su elaboración?

Se cree que en la elaboración la principal dificultad identificada es la diferencia de criterios de los lectores a quienes se dirige este plan, si bien conocemos todas las personas tenemos varios puntos de vista y criterios. Motivo por el cual no sabemos

con certeza si será o no acogido por los futuros lectores. Sin embargo esperamos que este trabajo llene algunas de sus expectativas.

Fuente:http://www.academia.edu/7553367/Presentaci%C3%B3n_el_Plan_de_Mejora_MINEDUC_

1.1.5.27 ¿Qué es una matriz de criterios?

Es una herramienta, y el modelo de Richard Dallen es uno de los métodos en los que podemos encuadrarla. Con esto quiero dejar claro que las herramientas no valen de nada sin una correcta planificación y una estrategia. Así, nos encontramos con **siete pasos básicos**

- ❖ **Define el problema:** no es posible debatir sobre las soluciones si no hemos localizado todas las ramificaciones del problema. En este aspecto debemos tener en cuenta que el problema no se puede estudiar de forma aislada sin atender a su origen. En la mayoría de los casos, la solución la encontraremos en esta misma fase.
- ❖ **Localiza las alternativas:** mediante el debate, Brainstormings, sesiones de Sinéctica o cualquier otro método, la empresa necesita obtener el mayor número de alternativas posibles. Es importante que esta labor no recaiga en una sola persona, con el fin de aprovechar las capacidades del pensamiento individual de los miembros del grupo.
- ❖ **Evalúa las soluciones:** Ahora llegamos al punto donde entraría la matriz de criterios, que además podemos fusionar con la técnica 6/6 u otros métodos de toma de decisiones.
- ❖ **Elige las mejores soluciones:** con un método, podremos saber de forma clara qué soluciones son más efectivas y por tanto, podremos seleccionar de forma objetiva y minimizando la posibilidad de error.

- ❖ **Crea un plan de acción:** una vez definido el problema y obtenidas las mejores soluciones, hay que crear un plan de acción en el que se prevea cómo se van a introducir los cambios en la organización, marcando plazos y necesidades para su correcta implantación.
- ❖ **Ejecuta:** lleva a cabo el plan de forma cuidadosa. Plantéate la supervisión como un paso necesario para que las soluciones sean efectivas.
- ❖ **Evalúa:** Aplica mecanismos de control y redefine los problemas si se observan nuevas deficiencias. Estamos creando un proceso de mejora y esto nunca termina.

<http://blog.sage.es/economia-empresa/como-aplicar-la-matriz-de-criterios-para-la-resolucion-de-problemas/>

1.1.6 GLOSARIO

Análogo: en el ámbito laboral se considera análogo algún objeto, cuando tiene cierta similitud con otro parecido, pero no es igual.

Apática: actitud de una persona que conlleva a ser excluido de un círculo de amistad o laboral.

Bibliotecas virtuales: es una biblioteca que proporciona información a través del internet.

Celo profesional: egoísmo en el área laboral que ocasiona problemas entre trabajadores antiguos y nuevos.

Complejismo: sentirse menos que otra persona o creer que no es capaz de resolver conflictos que se presentan en el diario vivir.

Deducir: imaginar el resultado de una hipótesis que aún no está comprobada.

Doctrina: es un conjunto de ideas.

Eminentes: personajes o situaciones importantes que cabe recalcar su interés personal.

Énfasis: es la fuerza de expresión para mencionar temas de interés para un determinado individuo.

Erróneo: información incorrecta de un determinado tema.

Homo sapiens: es el nombre que se le da al hombre en sus inicios de existencia.

Homogéneo: semejante a un cierto objeto.

Imagen institucional: es la forma de percibir de las personas sobre una empresa, compañía u organización.

Inmersas: pertenecer a un grupo de cosas, acciones, estar dentro de algo.

Interacción: es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes.

Interacción: es una acción entre dos o más objetos o personas.

Maltrato psicológico: agresión verbal de una persona a otra, produciéndole mal estar.

Recriminar: criticar a una persona por su comportamiento, diciéndole las cosas de frente.

Reivindicarse: reclamar a una persona por acciones que han sido realizadas

Sistemático: es una secuencia o ajuste que se le da a algo.

Temática: asunto del que se va a tratar en una actividad de cualquier tipo.

IEM: Instituciones de Educación Media.

Organización formal: Es aquella organización basada en la división del trabajo, en donde participan todos los integrantes de la misma.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1.1 *Diseño Metodológico*

2.1.1.1 *Tipo de Investigación*

Será descriptiva por que la investigación que se realizará busca caracterizar un fenómeno o situación particular por cuanto se va a detallar las situaciones, contextos y eventos, indicando sus rasgos más propios o diferenciadores, mediante una lista de ellos. Y además, tienen como objetivo establecer cómo se manifiesta un determinado fenómeno que atrae la atención de tal manera que se limitan a identificar sus características o propiedades en un momento determinado.

La metodología que vamos a emplear es la no experimental porque este método permite observar a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

2.1.1.2 *Métodos*

a) Sintético:

Se utilizará el método sintético porque permite el razonamiento a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un

procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que se desea.

b) Analítico:

Además se cree conveniente trabajar con el método analítico porque es aquel método de investigación que consiste en la separación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

2.1.1.3 Técnicas de Recolección / Información

Para la recolección de datos se aplicarán 3 técnicas:

a) La Observación

Es una técnica que establece una relación concreta entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtiene datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

Se utilizó con el propósito de diagnosticar el problema entre las secretarias, jefes departamentales y directivos de las Instituciones de Educación Media, de esta manera se tendrá información verídica, y directa de los sujetos en estudio.

b) La Entrevista

Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo.

Los resultados a lograr en la misión dependen de gran medida de nivel de comunicación entre las investigadoras y los participantes.

Sirve para recabar información en los establecimientos entrevistados, esto se lo realizará a los directivos y jefes departamentales de las Instituciones de educación media del cantón Latacunga, con los resultados se estudiará la información real de los problemas que se pueden suscitar en las mismas.

Las entrevistas fueron dirigidas a los Jefes Departamentales (Rectores). En cada Institución se la realizó a una persona, dando una totalidad de 47 entrevistas.

c) La Encuesta

Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado.

Esta técnica se utilizó con las personas involucradas en nuestro tema de investigación.

La cual está destinada a obtener datos a través de los empleados que laboran en las Instituciones de Educación Media del cantón Latacunga. En donde se utilizará un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

Las encuestas fueron dirigidas a las Secretarías y Directivos a quienes se les conoce por que ocupan el cargo de presidente del Comité de Docentes, obteniendo 94 encuestas.

2.1.1.4 Instrumentos

Los instrumentos a emplear en la investigación son:

a) Observación

- ❖ Ficha de observación

c) Encuesta

- ❖ Cuestionario: El cuestionario es un instrumento de investigación, es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativo, su aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo.

Para la aplicación de este proyecto, se elaboró un cuestionario por el cual nos dará una serie de variables, en las cuales interpretaremos y nos refleja ciertas necesidades e incertidumbres de los trabajadores en relación a nuestra investigación.

c) Entrevista.

- ❖ Cuestionario: es un instrumento básico de la observación en la encuesta y entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables.

Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el entrevistado.

2.1.1.5 Unidad de Estudio

Las instituciones de educación media del cantón Latacunga, son las instituciones que serán objeto de la presente investigación la misma que cuenta con la siguiente información

Cuadro N° 3 Población de Estudio

LISTADO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN LATACUNGA

Nº	INSTITUCIONES INVOLUCRADOS
1.	Toacaso
2.	Simón Rodríguez
3.	Mulalo
4.	Sierra Flor
5.	Unidad Educativa San José De Guaytacama
6.	Unidad Educativa Marco Aurelio Subia-Martínez Batalla de Panupali.
7.	Sara María Bustillos de Atiaga.
8.	Unidad educativa Inmaculada
9.	Unidad Educativa César Sandoval Viteri
10.	Unidad Educativa Poalo –García Moreno
11.	CEC
12.	Dr. Trajano Naranjo Iturralde
13.	César Viera
14.	Unidad Educativa Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría
15.	Fae N°5
16.	General de Policía Bolívar Cisneros
17.	Luis Fernando Ruiz
18.	Juan Abel Echeverría
19.	Continental
20.	<u>Ilinizas</u>
21.	Lenin School
22.	Camilo Gallegos Domínguez
23.	Gabriel Mistral
24.	Reforma Integral Cerit
25.	Jean Piaget
26.	Ramón Barba Naranjo
27.	Unidad Educativa Victoria Vásconez Cuvi Simón Bolívar-Elvira Ortega
28.	Jan Amos Comenius
29.	Unidad Educativa Vicente León
30.	Hermano Miguel
31.	General Miguel Iturralde
32.	Sagrado Corazón de Jesús
33.	San José La Salle
34.	Primero de Abril
35.	Liceo Internacional Cotopaxi
36.	Eudófilo Álvarez
37.	Pastocalle
38.	Unidad de Formación Artesanal Particular “Latacunga”
39.	Colegio Popular Fiscal Técnico Popular “ Camilo Gallegos Toledo”
40.	Colegio Técnico Popular Municipal y Producción “Lic. José Gabriel Terán Varea”

Nº	INSTITUCIONES INVOLUCRADOS
41.	Colegio Particular International Británico School
42.	Colegio Técnico Particular Popular “Bolivariano”
43.	Colegio de Bachillerato a Distancia “Libertad”
44.	Colegio Técnico Intercultural Bilingüe Fiscomisional Abya-Yala
45.	Colegio a Distancia República de Argentina
46.	Unidad Educativa a Distancia “Segundo Torres” Ext. Latacunga
47.	Unidad Educativa José María Vélaz – Ext. Latacunga.

Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: Distrito de Educación N° 5 de Latacunga.

Se obtuvo como población a 204 Instituciones pertenecientes al Cantón Latacunga, pero no se trabajara con todas. La razón es porque de las 204 Instituciones solo 47 son de Bachillerato y nuestra investigación está dirigida a las Instituciones de Educación Media (Colegios de Bachillerato).

En nuestra investigación notamos dos cosas importantes.

1. Los Directivos se los considera a los presidentes de comité de docentes de cada institución, entonces las encuestas estarán dirigidas a los presidentes como tal.
2. Además a los rectores se los considera jefes departamentales de igual forma las entrevistas estarán dirigidas a ellos.

2.1.1.6 Alternativas de Interpretación de los Resultados

La Estadística Descriptiva porque permite organizar y clasificar los indicadores cuantitativos obtenidos en la Medición revelándose a través de ellos las propiedades, relaciones y tendencias del fenómeno, que en muchas ocasiones no se perciben a simple vista de manera inmediata. Las formas más frecuentes de organizar la información de este caso son en tablas de distribución de frecuencias y gráficos.

2.1.1.7 TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE DESARROLLA LABORES SECRETARIALES

1. ¿Cómo calificaría la Relación Laboral que mantiene actualmente con el Jefe?

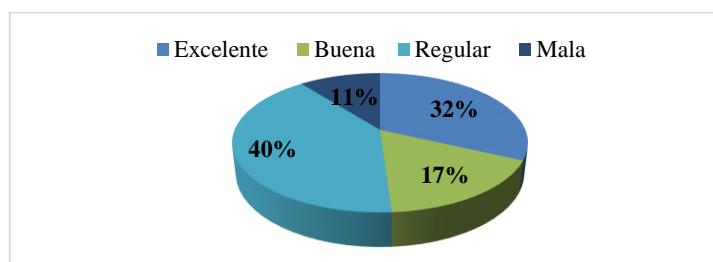
Tabla N° 1 Relación Laboral actual Secretaria-Jefe.

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Excelente	15	32%
Buena	8	17%
Regular	19	40%
Mala	5	11%
TOTAL	47	100%

Fuente: Secretarías de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 1 Relación Laboral actual Secretaria- Jefe.



Fuente: Secretarías de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En la interrogante plantea el 32% de las personas encuestadas consideran que existen una excelente relación laboral entre Secretaria y Jefe, mientras que el 17% determina que tiene una buena relación con el jefe, además el 40% manifiesta que la relación que existe entre Jefe y Secretaria es regular, finalmente un 11% no tiene una buena relación laboral con su Jefe. Por lo que se considera necesario estrechar lasos de amistad pero sin perder su profesionalismo, para así obtener una buena relación laboral.

2. ¿Considera Ud. que la relación “Secretaria-Jefe” debe ser?

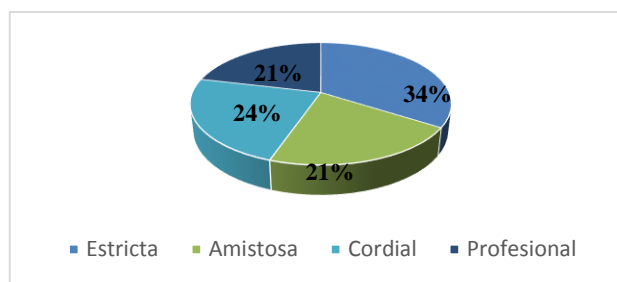
Tabla N° 2 Relación Secretaria - Jefe.

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Estricta	16	34%
Amistosa	10	21%
Cordial	11	24%
Profesional	10	21%
TOTAL	47	100%

Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 2 Relación Secretaria - Jefe.



Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En esta pregunta el 34%, consideran que la relación Jefe – Secretaria debe ser estricta, mientras que el 21% determinan que debe ser de carácter amistoso, un 24% de encuestados mencionan que la relación Jefe – Secretaria debe ser cordial, y un 21% manifiestan que la relación debe ser de carácter profesional. Por lo tanto la relación entre Jefe- Secretaria debe ser de carácter amistoso, pero conservando su profesionalismo, para que de esta manera no exista inconvenientes ni malos entendidos por las personas que laboran en el misma Institución.

3. ¿La rotación de puestos afecta el fortalecimiento de las Relaciones Laborales entre Secretaria- Jefe Departamental?

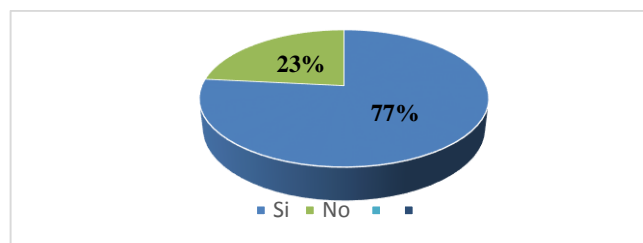
Tabla N° 3 Rotación de puestos.

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Si	36	77%
No	11	23%
TOTAL	47	100%

Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 3 Rotación de puestos.



Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En esta interrogante planteada el 77% consideran que si afecta la rotación de puestos en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre Secretaria- Jefe Departamental y un 23% responden que no afecta la rotación de puestos. Es evidente que la mayor parte de secretarias consideran que si afecta la rotación de puestos en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre Secretaria- Jefe Departamental de las Instituciones Educativas.

4. ¿Le gustaría conocer los beneficios y problemas que le ocasiona el abuso de confianza?

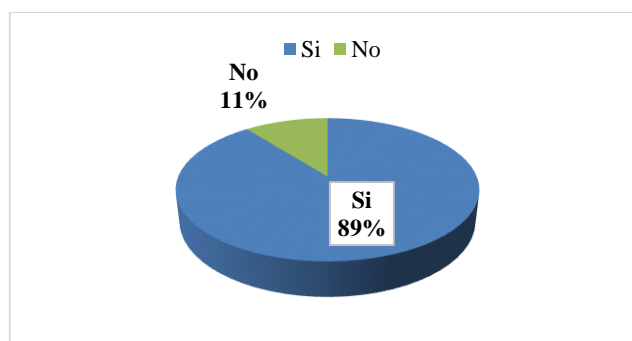
Tabla N° 4 Beneficios y problemas que ocasiona el abuso de confianza

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Si	42	89%
No	5	11%
TOTAL	47	100%

Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 4 Beneficios y problemas que ocasiona el abuso de confianza



Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

Se demuestra que un contundente 89% manifiestas que Si le gustaría conocer los beneficios y problemas que les ocasiona el abuso de confianza, mientras que el 11% no les gustaría conocer los beneficios y problemas que les ocasiona el abuso de confianza. La interpretación de estos resultados demuestran que existe mucho interés por conocer cales serían los problemas y beneficios que abarca el abuso de confianza en las Instituciones de Educación Media.

5. ¿Señale la principal causa por la que discute con su Jefe?

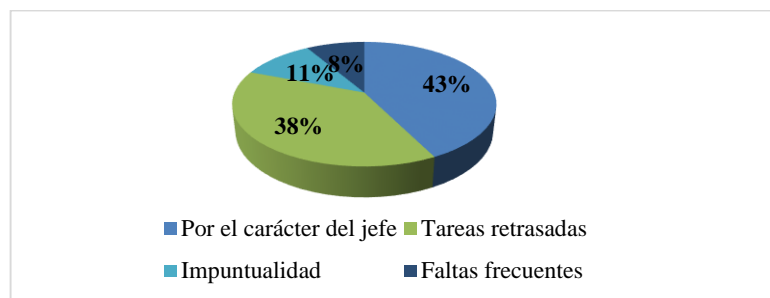
Tabla N° 5 Causas de discusión con el Jefe.

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Por el carácter del jefe	20	43%
Tareas retrasadas	18	38%
Impuntualidad	5	11%
Faltas frecuentes	4	8%
TOTAL	47	100%

Fuente: Secretarías de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 5 Causas de discusión con el Jefe.



Fuente: Secretarías de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En esta pregunta el 43%, mencionan que discuten con el Jefe por el carácter, un 38% discuten por las tareas retrasadas, mientras que el 11% por la impuntualidad presentada por la secretaria y un 8% por faltas frecuentes. Para mejorar la relación laboral, principalmente por causas por la que discuten jefe- secretaria, se debe tener en cuenta el no retrasarse en las tareas, la impuntualidad y no faltara frecuentemente al trabajo ya que esto perjudica las relaciones laborales.

6. ¿Cuántas horas labora Ud. en la Institución Educativa?

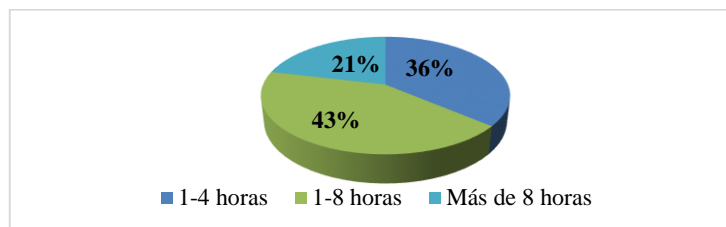
Tabla N° 6 Horas de trabajo al día

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
1-4 horas	17	36%
1-8 horas	20	43%
Más de 8 horas	10	21%
TOTAL	47	100%

Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 6 Horas de trabajo al día



Fuente: Secretarias de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En la interrogante planteada el 36% de secretarias trabaja con su jefe de 1 a 4 horas diarias, el 43% trabaja de 1 a 8 horas al día y un 22% trabajan más de 8 horas. La mayor parte de Secretarias trabajan 8 horas al día por lo que existe una mejor relación laboral a comparación de las que trabajan 4 horas al día que no existe una buena relación laboral.

7. ¿Se considera Ud. en este departamento Institucional?

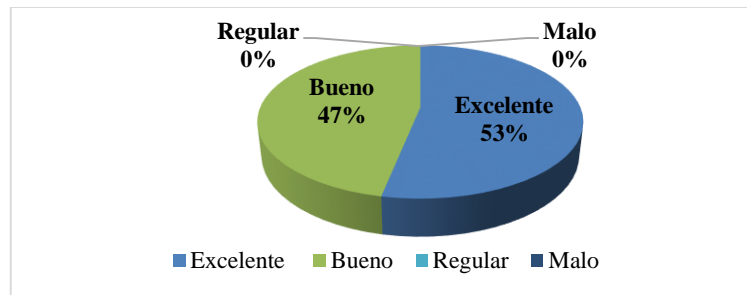
Tabla N° 7 Autoevaluación departamental

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Excelente	25	53%
Bueno	22	47%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	47	100%

Fuente: Secretarías de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 7 Autoevaluación departamental.



Fuente: Secretarías de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En la interrogante planteada un 53% de las personas involucradas se consideran excelentes secretarías y un 47% consideran que su trabajo es bueno como secretaria, mientras que no existe ninguna secretaria regular y mala. La interrogante demuestra que son excelentes secretarías ya que si existieran secretarías regulares o malas no habría una buena relación laboral. En las Instituciones de Educación Media del Cantón Latacunga.

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA.

1. ¿Califique a su Secretaria/o según su criterio?

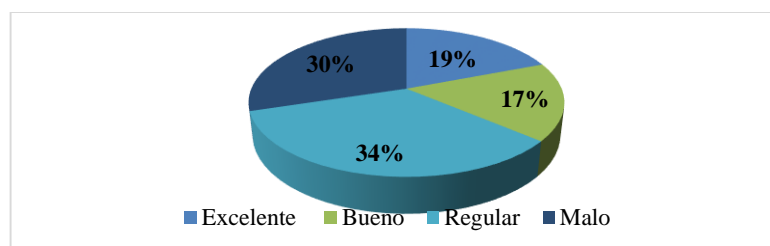
Tabla N° 8 Calificación a la Secretaria

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Excelente	9	19%
Bueno	8	17%
Regular	16	34%
Malo	14	30%
TOTAL	47	100%

Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 8 Calificación a la Secretaria



Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En la primera pregunta que habla acerca de la calificación que otorga el Directivo a la Secretaria: 9 encuestados que equivale al 19% consideran que la labor de la secretaria es excelente, 8 Directivos que corresponde al 17% responde que la labor de la secretaria es buena, 16 responden que la labor de la secretaria es regular, esto equivale al 34% y 14 encuetados correspondiente al 30% responden que la labor de la secretaria es mala. Siendo regular la calificación de mayor porcentaje da a notar la insatisfacción que existe por parte del Directivo.

2. ¿Qué tipo de Relación Laboral existe con la Secretaria/os de la Institución Educativa?

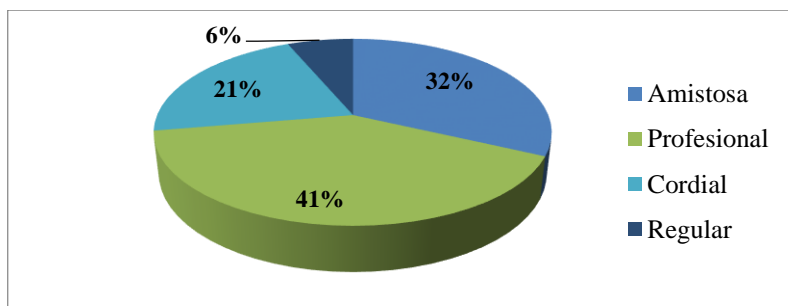
Tabla N° 9 Relación laboral con la Secretaria/o

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Amistosa	15	32%
Profesional	19	41%
Cordial	10	21%
Regular	3	6%
TOTAL	47	100%

Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 9 Relación laboral con la Secretaria/o



Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En esta pregunta: 15 encuestados responden que la relación laboral es de carácter amistosa esto equivale al 32%, 19 Directivos equivalente al 41% consideran que la relación laboral con la secretaria es profesional, 10 responden que la relación es cordial, igual al 21% y 3 encuetados equivalente al 6% que la relación laboral con la secretaria es regular. Es necesario ser profesional en nuestras labores, pero no se debe aislar de la relación amistosa, considerando que la amistad es un vínculo necesario para mejorar las relaciones laborales.

3. ¿Considera Ud. que la Relación “Secretaria/o-Directivo” debe ser?

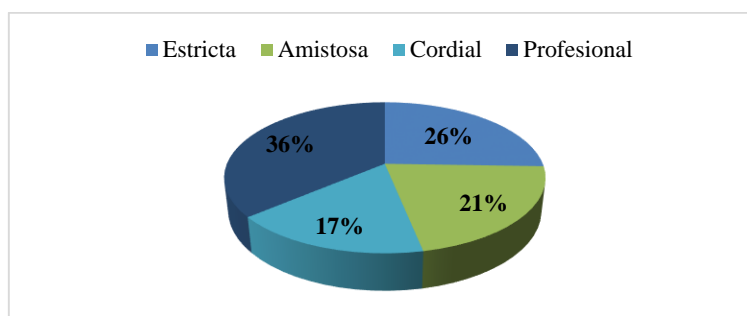
Tabla N° 10 Relación Secretaria - Directivo

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Estricta	12	21%
Amistosa	10	26%
Cordial	8	17%
Profesional	17	36%
TOTAL	47	100%

Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 10 Relación Secretaria - Directivo



Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En este ítem: 12 encuestados que equivale al 21% consideran que la relación Secretaria- Directivo debe ser estricta, 10 Directivos que corresponde al 26% responde que la relación Secretaria- Directivo debe ser amistosa, 8 responden que la relación es cordial, esto equivale al 17% y 17 encuetados correspondiente al 36% responden que la relación Secretaria- Directivo debe ser profesional, sin embargo se considera tomar en cuenta la relación de amistad, no solamente profesional pues es necesario ser amigos y compañeros de trabajo.

4. ¿Cuánto tiempo lleva laborando con su Secretaria/o?

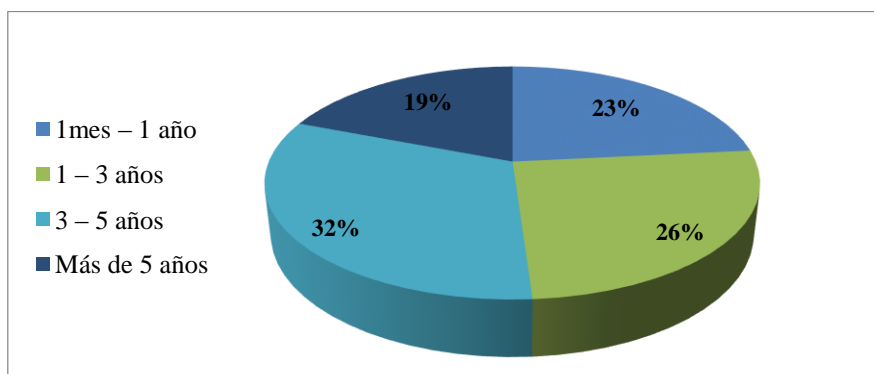
Tabla N° 11 Tiempo de trabajo Directivo – Secretaria/o

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
1mes – 1 año	11	23%
1 – 3 años	12	26%
3 – 5 años	15	32%
Más de 5 años	9	19%
TOTAL	47	100%

Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 11 Tiempo de trabajo Directivo – Secretaria/o



Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En esta pregunta: 11 encuestados que es el 23% trabajan de 1 mes a 1 año, 12 personas correspondiente al 26% responden que trabajan de 1 a 3 años, 15 Directivos que es el 32% trabajan de 3 a 5 años y 9 responden que trabajan más de 5 años esto equivale al 19%. La convivencia hace que la comunicación sea mejor entre dos personas que trabajan en la misma área.

5. ¿Le gustaría conocer los beneficios y problemas que le ocasiona el abuso de confianza?

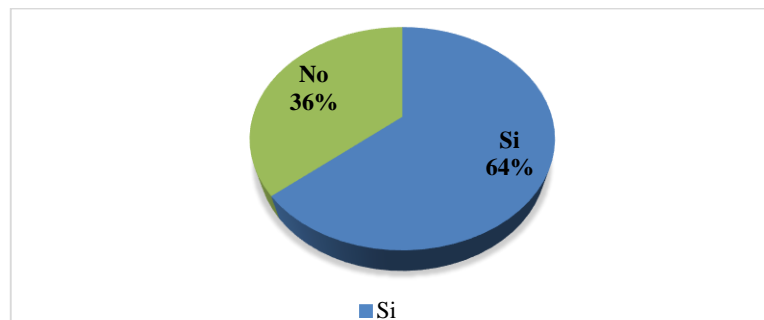
Tabla N° 12 Problemas que ocasiona el abuso de confianza

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Si	30	64%
No	17	36%
TOTAL	47	100%

Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 12 Problemas que ocasiona el abuso de confianza



Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

30 encuestados que equivale al 64% responde que Si le gustaría conocer los beneficios y problemas que les ocasiona el abuso de confianza, mientras que 17 encuestados que corresponde al 36% No les gustaría conocer los beneficios y problemas que les ocasiona el abuso de confianza. Los encuestados en un número elevado consideran que SI le gustaría conocer los beneficios y problemas que les ocasiona el abuso de confianza.

6. ¿Señale la principal causa por la que discute con su Secretaria/o?

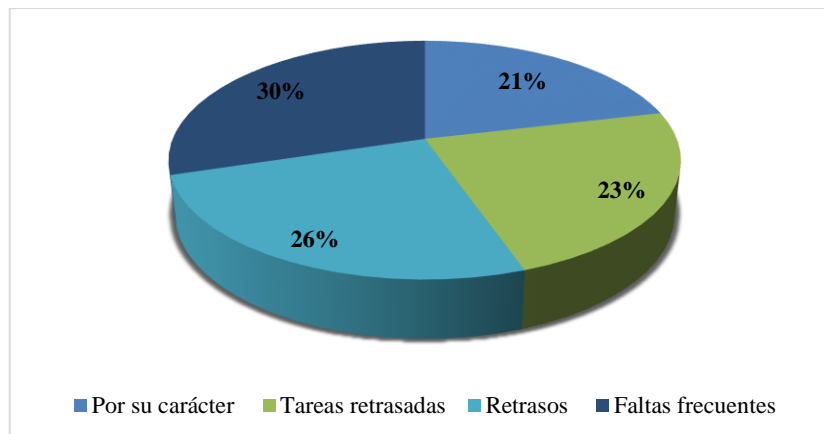
Tabla N° 13 Causas de discusión con su Secretaria

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
Por su carácter	10	21%
Tareas retrasadas	11	23%
Retrasos	12	26%
Faltas frecuentes	14	30%
TOTAL	47	100%

Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico 13 Causas de discusión con su Secretaria



Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En esta pregunta: 10 encuestados que es 21% señalan que discuten con la Secretaria por el carácter, 11 Directivos que es el 23% señalan que discuten por las tareas retrasadas, 12 responden que discuten con su Secretaria por sus retrasos, esto corresponde al 26% y 14 que equivalen al 30% discuten con su Secretaria por faltas frecuentes. La inasistencia al trabajo ocasiona el retraso en las actividades diarias por lo que es necesario asistir con normalidad al trabajo.

7. ¿Cuántas horas labora Ud. con su Secretaria/o?

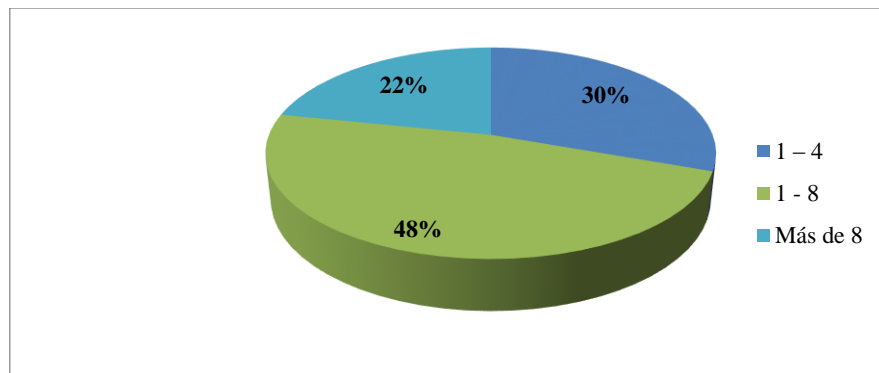
Tabla N° 14 Horas trabajo al día

Opciones de respuesta	Encuestados	Porcentajes
1 – 4	14	30%
1 - 8	22	48%
Más de 8	10	22%
TOTAL	47	100%

Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Gráfico N° 14 Horas de trabajo al día



Fuente: Directivos de las Instituciones de Educación Media.

Elaborado por: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación

En la pregunta: 14 encuestados que corresponde al 30% trabaja con su Secretaria de 1 a 4 horas diarias, 22 Directivos que equivale al 48% responden que trabajan de 1 a 8 horas al día y 10 secretarias responden en un 22% trabajan más de 8 horas. A partir de lo expuesto la mayor parte de los encuestados laboran en el rango de 1 am 8 horas diarias.

2.1.1.8 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

Los resultados obtenidos de las encuestas, revelan que las relaciones laborales en las Instituciones de Educación Media del catón Latacunga, no son las adecuadas, existiendo abuso de confianza, insatisfacción con el servicio que presta la Secretaria Ejecutiva, además del trato estrictamente profesional entre las dos partes, dando lugar a la falta de comunicación y por ende produciendo mal estar mutuo con su presencia.

Otro factor importante identificado en las encuestas es el incumplimiento de las tareas, funciones y obligaciones, lo que muestra la carencia de ética profesional, una de las causas es la rotación de puestos afecta directamente a la secretaria, debido a que al trabajar con una persona por un tiempo determinado, se conoce el método de trabajo y se procura cumplir a cabalidad las tareas encomendadas, pero al cambiar de Jefe tienen que acostumbrarse a otro ritmo de trabajo, lo que llevara tiempo en conocer a su nuevo Jefe.

El tratamiento de tu y voz da lugar al abuso de confianza e incluso a malas interpretaciones en la relación de trabajo, es necesario ser cordial y amistoso sin embargo no es recomendable abusar de ello para fines personales.

Finalmente se puede decir que las relaciones laborales dependen de la convivencia, tratamiento, respeto y sobre todo de la calidad de persona, exponiendo su personalidad, actitud, aptitud, experiencia y ética profesional.

A través de las encuestas se determinó que para la creación de un Plan de Mejora, se debe tomar en cuenta las opiniones y necesidades de las dos partes, para de esta manera obtener excelentes resultados.

2.1.1.9 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

A través de las entrevistas se identificó el criterio emitido por parte de los Sres. Rectores de las instituciones de Educación Media, los mismos que son claros y hasta algo groseros se podría decir desde el punto de vista humanista, pues al pedirles su opinión sobre el Trabajo que desempeña la Secretaria, en algunos casos, es impactante que comenten que el trabajo que desempeña la Secretaria es insuficiente y poco apreciable.

La insatisfacción parte del incumplimiento de sus funciones así como también de la parte personal: sentimientos, actitudes, y comunicación, ciertos Rectores manifestaron que tal vez el inconveniente es por la falta de un título superior en el área, mientras que otros dicen que el hecho de tener un nombramiento hace que su labor sea la misma de siempre, sin cambios y para el público resulta tedioso tener que hacer un proceso largo para obtener el mismo resultado.

Sin embargo no todos los comentarios son negativos, pero existe algo muy apreciable, que en las Instituciones Particulares es en donde no existe mayor conflicto con la Secretaria, lo que representaría que el hecho de ser privadas, hace que el servicio desee mejor y hasta la convivencia más amena.

Finalmente se puede apreciar que los Sres. Rectores no sienten temor para hablar de sus Secretarias, ellos son más expresivos diciendo lo que realmente pasa, suceso que no coincide con el comentario obtenido de la Secretaria, en este caso todos los Sres. Rectores son Buenos o Regulares, y sus opiniones son cortas, la razón debe ser por el temor a ser llamadas la atención o algún tipo de inconveniente futuro.

PLAN DE MEJORAMIENTO “RELACIONES LABORALES”

El inicio del cambio está en nosotros, para ser el ejemplo del resto debemos aprender de otros, nadie nace con experiencia pero si se la adquiere a través del tiempo y de la habilidad para reconocer nuestros errores y evitar volver a cometerlos.

Las relaciones laborales mejorán cuando el hombre tenga conciencia de lo que dice y como lo dice.

*Elaborado por:
Fernanda Molina
FrancisRuiz*

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA DE TESIS

“PLAN DE MEJORAMIENTO DE RELACIONES LABORALES ENTRE LAS SECRETARIA/OS, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA, AÑO 2014”

3.1.1 INTRODUCCIÓN

El éxito en las Relaciones Laborales está en la comunicación, para todos es habitual comunicarnos, pues nosotros somos seres sociales por naturaleza, pero hacerlo de forma correcta es difícil.

La excelencia en las Relaciones Laborales, está en la calidad de las relaciones personales existentes entre Secretaria y su Jefe inmediato superior.

El proyecto que se propone ayudará a la Secretaria a conocer temas que quizá desconoce y que debe manipular con mesura, el Plan de Mejoramiento tendrá estrategias técnicas que seguro servirá para los Jefes, Directivos y Secretarias.

El inicio del cambio está en nosotros, para ser el ejemplo del resto debemos aprender de otros, nadie nace con experiencia pero si se la adquiere a través del tiempo y de la habilidad para reconocer nuestro errores y evitar volver a cometerlos.

3.1.2 JUSTIFICACIÓN

Los resultados de la investigación determina la necesidad de una pronta solución.

Se propone realizar un plan para que los integrantes de la comunidad educativa se vean obligados a mejorar el trabajo encomendado, razón por la cual se elaborará matrices, “Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales para las Secretarias, Jefes Departamentales y Directivos de las Instituciones de Educación Media del Cantón Latacunga”

Es entonces cuando estos cambios en los sistemas educativos se los tome como modelo aparentemente “exitosos”, y estos a su vez vayan encaminados a un cambio social.

No se quiere ofender a los que conforman la comunidad educativa, pero si se considera que es una de las causas por la que las Relaciones Laborales no sean las adecuadas, provocando inestabilidad laboral, física y psicológica, resultados que se ven reflejados dentro de la Institución y fuera de ésta.

3.1.3 Problemas identificados en las Relaciones Laborales

1. Relaciones laborales estrictas.
2. Rotación de puestos.
3. Abuso de confianza.
4. Carácter del jefe.
5. Tares retrasadas.
6. Impuntualidad.
7. Faltas frecuentes.

3.1.4 OBJETIVOS

3.1.4.1 GENERAL:

- ❖ Elaborar un Plan de Mejoramiento para Secretarías/os, Jefes Departamentales y Directivos de las Instituciones de Educación Media del Cantón Latacunga.

3.1.4.2 ESPECÍFICOS:

- ❖ Diseñar alternativas para mantener el área de trabajo en armonía, mediante el análisis de los problemas identificados en las relaciones laborales en las Instituciones de Educación Media.
- ❖ Establecer sugerencias y estrategias para la resolución de conflictos a través de la comunicación entre Secretaria y secretario - Jefe Departamental y Directivos de las Instituciones de Educación Media del cantón Latacunga.
- ❖ Realizar la evaluación de seguimiento para verificar el nivel de efectividad y funcionalidad del Plan de Mejoramiento.

3.1.5 ¿Cómo mejorar las malas Relaciones Laborales?

N°	Alternativas	Posibles soluciones	Estrategia	Posibles Resultados
1.	Cuide su comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sea clara y trate a las personas con respeto. ✓ Si está en cuestión la fecha de entrega de algún trabajo procure no retrasarse. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evite confundir a quien le rodea. ✓ Cumpla con sus compromisos, creará confianza en el resto. 	✓ Mejor comunicación.
2.	Las cosas en su lugar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los problemas personales son <i>personales</i>. <p><i>Ejemplo:</i> relaciones sentimentales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procure no mezclar las cosas, es conveniente que exista confianza, pero no es factible que se comente la vida privada al jefe, aun considerándolo como amigo. 	✓ Limitar los asuntos personales con los profesionales.
3.	Trate a todos con respeto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A pesar de tener una posición de jerarquía más alta, mantenga la armonía laboral con todos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sea humilde, la humildad es una virtud que le llevará al éxito. 	✓ Autoevaluación.

N°	Alternativas	Posibles soluciones	Estrategia	Posibles Resultados
4.	Gánese su confianza	✓ Escuchar de vez en cuando ciertas cosas como el estado de sus hijos en el colegio, ayudará a motivar al personal sintiéndose importante para usted.	✓ De apertura a ser tratado como persona no únicamente como Jefe o Secretaria.	✓ Mayor satisfacción en el trabajo.
5.	Sea claro con las instrucciones	✓ Cuando solicite un trabajo, explique que desea recibir, como y para cuando, de esta forma se evitará complicaciones o confusiones.	✓ Es mejor gastar cinco minutos explicando lo que desea, a gastar 30 minutos corrigiendo los errores.	✓ Eficiencia en el trabajo.
6.	No resalte sus errores en público.	✓ Solicite una explicación del acontecimiento, pues el trato fuerte o palabras duras afectará su estado de ánimo y será propenso a equivocarse nuevamente.	✓ Si esta consiente de sus errores hará mucho evitando resaltarlos en público, es mejor ser discreto.	✓ Menos errores en el trabajo.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

N°	Alternativas	Posibles soluciones	Estrategia	Posibles Resultados
7.	Acepte sus ideas	✓ Aun siendo usted el responsable y más experimentado, no debe descartar otra opinión de su secretaria o secretario.	✓ Analice las ideas recibidas y de ser excelentes póngalas en marcha.	✓ Desarrollo de trabajo en equipo.

3.1.6 Rotación de puestos.

N°	Alternativas	Posibles soluciones	Estrategia	Posibles Resultados
1.	Evitar la rotación de puesto.	✓ Dialogar con las personas involucradas.	✓ Socialización de las ventajas y desventajas de la rotación de puestos.	✓ Inexistencia de la rotación de puestos.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.7 ¿Cómo evitar el Abuso de Confianza?

N°	Alternativas	Posibles soluciones	Estrategia	Posibles Resultados
1.	Capacitación dirigida a los Jefes Departamentales, Directivos y Secretarias.	<ul style="list-style-type: none">✓ Capacitar a los integrantes sobre relaciones humanas.✓ Socializar los valores humanos y la influencia en las relaciones laborales.	<ul style="list-style-type: none">✓ Buscar los medios necesarios para la capacitación.✓ Fijar la hora y la fecha de la capacitación.✓ Integrar a todos los involucrados a la capacitación.	<ul style="list-style-type: none">✓ Reducir el abuso de confianza.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.8 ¿Cómo mejorar el carácter del Jefe?

N°	Alternativa	¿Cómo hacerlo?		Resultados
1.	Estudie a su Jefe.	✓ Analice sus gustos y preferencias a fin de conocer las posibles causas de su mal carácter.	✓ Estreche lazos de amistad, para poder sugerir un cambio de carácter.	✓ Mejor convivencia en el trabajo.
2.	Practique la amabilidad.	✓ Nunca está de más saludar, despedirse y hablar con amabilidad en el trabajo.	✓ Aun estando molesta/o con alguien no olvide la amabilidad.	✓ Mejor estado de ánimo.
3.	Admita sus errores	✓ Acepte que está equivocada/o y disculpe por ello además de comprometerse a evitarlos, demostrará interés personal.	✓ Diga lo siento si es preciso para disculparse, pues existen personas que necesitan escucharlo para volver a confiar en usted.	✓ Mayor satisfacción en el trabajo que desempeña.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.9 ¿Cómo reducir las tareas retrasadas de su Secretaria?

N°	Alternativa	¿Cómo hacerlo?		Resultados
1.	Incentivar vacacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer una meta de cumplimiento de acuerdo a las tareas que se le asignen en su trabajo. ✓ Al finalizar el mes se puede realizar un análisis de la meta propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí cumple con sus tareas a tiempo, se le otorgara un día de descanso a su elección. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las tareas en el tiempo establecido.
2.	Incentivo económico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implantar una meta de cumplimiento quimestral. ✓ Verificar si se ha cumplido con la meta. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí cumple con la meta planificada, se le entregará un bono económico equivalente a \$ 50.00 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las tareas en el tiempo establecido.
3.	Reconocimiento a su labor realizada.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sugerir un concurso, para elegir a la secretaria del mes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A la persona ganadora se le entregara una placa de reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las tareas en el tiempo establecido.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

N°	Alternativa	¿Cómo hacerlo?		Resultados
1.	Incentivar vacacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer una meta de cumplimiento en el horario de ingreso al trabajo. ✓ Al finalizar el mes se puede realizar un análisis de la meta propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí llega puntual, durante 180 días o más se le otorgara un día de descanso a su elección. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducir la impuntualidad en el trabajo.
2.	Incentivo económico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implantar una meta de cumplimiento quimestral. ✓ Verificar si se ha cumplido con la meta. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí cumple con la meta planificada, se le entregará un bono económico equivalente a \$ 50.00 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducir la impuntualidad en el trabajo.
3.	Reconocimiento a su puntualidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sugerir un concurso, para elegir a la Secretaria del mes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A la persona ganadora se le entregara una placa de reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducir la impuntualidad en el trabajo.

3.1.10 ¿Cómo reducir la impuntualidad de su Secretaria?

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.11 ¿Cómo reducir las faltas frecuentes al trabajo de su Secretaria?

N°	Alternativa	¿Cómo hacerlo?		Resultados
1.	Incentivar vacacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer una meta de cumplimiento en el horario de trabajo. ✓ Al finalizar el mes se puede realizar un análisis de la meta propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí asiste al trabajo, durante 190 días o más se le otorgara un día de descanso a su elección. 	✓ Reducir las faltas al trabajo.
2.	Incentivo económico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implantar una meta de cumplimiento quimestral. ✓ Verificar si se ha cumplido con la meta. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí cumple con la meta planificada, se le entregará un bono económico equivalente a \$ 50.00 	✓ Reducir las faltas al trabajo.
3.	Reconocimiento a su asistencia al trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sugerir un concurso, para elegir a la Secretaria del mes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A la persona ganadora se le entregara una placa de reconocimiento. 	✓ Reducir las faltas al trabajo.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.12 Estrategias para mantener excelentes Relaciones Laborales.



1. Si usted es el jefe, puede organizar actividades fuera de horario de trabajo para conocer mejor a sus empleados y cohesionar la dinámica de grupo.

Sugerencia: Establece una agenda de actividades sociales.

3.1.13 Ejemplo de agenda para actividades sociales.

INSTITUCIÓN:						
DEPARTAMENTO:			Rectorado	Vicerrectorado	Secretaría	Otro
Fecha			Actividad	Responsable	Integrantes	Resultados
Año	Mes	Día				

2. No se involucre sentimentalmente con una persona del mismo ambiente de trabajo, ya que generalmente acarrea dificultades.

Sugerencia: De ser posible incluir como política la prohibición de relaciones amorosas en el trabajo, y en el caso de existir, dejar expuesto que los sentimientos no influirán en el desempeño laboral.

3. No trate de evitar conversaciones con otras personas, no lo hace por restar tiempo a su trabajo, lo hace por distraerse unos minutos.

Sugerencia: Socializar es correcto pero sobrepasar el límite no.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

4. Realizar reuniones quincenales, mantendrá la comunicación al día, conociendo las actividades a desarrollarse durante la quincena.

Sugerencia: utilizar una hoja de control para reuniones.

3.1.14 Ejemplo de Hoja de Control de Reuniones Quincenales

INSTITUCIÓN						
DEPARTAMENTO:			Rectorado	Vicerrectorado	Secretaría	Otro
Fecha			Tema	Responsable	Actividades	Mejoras obtenidas
AÑO	MES	DÍA				

5. Invita a su Secretaria/o Ejecutiva/o a compartir un almuerzo al menos una vez al año.

Sugerencia: *El jefe debe ser amigo de su Secretaria/o Ejecutiva/o porque para mantener una relación de trabajo es necesario cultivar un trato amistoso.*

6. Crear políticas abiertas ayudará a conocer el criterio de su colaborador/a, dele la oportunidad de decidir, sentirá que es importante y su opinión es valiosa y valorada por usted.

Sugerencia: Dar apertura para que la Secretaria Ejecutiva pueda elaborar las políticas.

7. Permite que los usuarios den sugerencias sobre el trato recibido a través de un buzón de quejas si lo tiene póngame en uso y si no cree uno.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

Si tiene un buzón de quejas:

- ✓ Utilice un esquema personalizado, así se facilitara el trabajo de leer todas las sugerencias.
- ✓ Ahorre material de oficina, imprime en papel de reciclaje.
- ✓ Responda a las personas a sus correos electrónicos, sabrán que al menos se molestó en leer sus comentarios.
- ✓ Lleve un cálculo mensual de quejas recibidas, e incluso grafique sus resultados y déselos a conocer a su Secretaria/o Ejecutiva/o.

3.1.15 Ejemplo de cálculo mensual de inconformidades

QUEJAS RECIBIDAS	Nº
SEPTIEMBRE	30
OCTUBRE	23
NOVIEMBRE	12
DICIEMBRE	18
ENERO	24
FEBRERO	20
MARZO	19
ABRIL	25
MAYO	15
JUNIO	17

Observaciones: en el mes de septiembre las quejas llegan a su máximo nivel, por el ingreso de los estudiantes al nuevo periodo académico, mientras que en el mes de noviembre, se reduce notablemente por el equilibrio entre las actividades realizadas a tiempo.

Interpretación de Resultados del cálculo mensual de inconformidades.**Sugerencias:**

- ✓ *Analice las razones de su Secretaria/o Ejecutiva/o antes de tomar represalias.*
 - ✓ *Incentívele a mejorar su actitud en atención al usuario, pues mientras más quejas tenga, demuestra la falta de profesionalismo en el área laboral.*
 - ✓ *Trate de ayudarla a resolver aquellos inconvenientes que cree imposible de resolver.*
 - ✓ *Si ve un cambio positivo "felicítele", y si es lo contrario "hazle notar" su mal proceder, de forma que las dos parte sean beneficiadas.*
8. Utilice un esquema de sugerencias, para evitar la aglomeración de texto, y encontrar la respuesta con mayor facilidad en menos tiempo.

3.1.16 Ejemplo de esquema para buzón de inconformidades.

Fecha		
Queja	Frecuente ()	Ocasional ()
Departamento	Secretaría ()	Otros ()
Denuncia		
Sugerencia		

Sugerencias:

- ✓ *Para optimizar recursos, puede imprimir en papel reciclado.*
- ✓ *Este esquema debe estar disponible y a la vista de todos los usuarios.*
- ✓ *Verifique cada sugerencia o queja recibida, todas son importantes.*
- ✓ *Responda de ser posible al correo electrónico dando a conocer que fue leída su queja, y notifícale que será tomada en cuenta. Agradeciéndole por su aporte*

9. *Elabore su propia agenda de festividades y solicite la colaboración de sus colegas para evitar desacuerdos.*

Sugerencia: Calcula los resultados y elige la mejor opción.

3.1.17 Ejemplo de agenda de festividades

Evento	Lugar					
	Restaurante	Salón privado	Institución	Día de campo	Mañana deportiva	Otro
San Valentín						
Día de la Mujer						
Día del Maestro						
Día de la Madre						
Día del Padre						
Navidad						
Fin de Año						
Cumpleaños						
Onomástico						

Además: Puede dejar abierta la opción de que comida desean servirse, recuerde no hablar de negocios ni trabajo en este tipo de reuniones.

- Aunque parezca fuera de lugar, es importante que al momento de enviar correos electrónicos lo haga de forma jerárquica, su Secretaria/o Ejecutiva/o debe encabezar la lista, a pesar de conocer ya sus planes de no hacerlo se sentirá aislada.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.18 Ejemplo de orden jerárquico para envío de correos electrónicos



De: Rector

Para: Vicerrector

C. C. Sr/Sra. Secretaria

Consejo Estudiantil

Personal Administrativo

Docentes

Personal de Servicio

Presidente del Comité de Padres de Familia

Presidente del Comité de Estudiantes

11. Fomente el sentido de pertenencia, recuerde que las Instituciones es el segundo hogar de su Secretaria/o Ejecutiva/o y al crear un ambiente acogedor no tendrá la necesidad de contar las horas para salir de él.

Sugerencia: *Permita que en el departamento de Secretaría, tenga fotografías de su familia, algún regalo importante, e incluso puede regalarle una maceta con semillas de agradable aroma y presencia.*



12. Dé el ejemplo, con la hora de llegada, respeto y sobre todo cumplimiento en sus funciones.

Sugerencia: *Llegue 10 minutos antes de la hora de ingreso al trabajo. Cumpla a tiempo sus actividades, así conocerá que le gusta la puntualidad.*

13. Evite crear sentimientos de miedo a represalias por el incumplimiento de funciones, solo conseguirá inseguridad en su colaborador.

Sugerencia: *Los gritos no son la solución, la comunicación sí.*

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.19 Sugerencias adicionales

- ✓ Las responsabilidades asignadas a su Secretaria/o Ejecutiva/o no deben ser exageradas para que pueda cumplir a cabalidad las mismas.
- ✓ Si como jefe tiene dudas y tiene como apoyo a Secretaria/o Ejecutiva/o y como tal está capacitada para dar sugerencias.
- ✓ Es importante antes de dar una sugerencia, preguntar a la persona si desea escuchar o no.
- ✓ Si observa que alguien está cometiendo un error en sus labores, es preferible que se lo hagas notar.
- ✓ Un error frecuente es intervenir en conversaciones ajenas.
- ✓ Trate a las personas de forma cortés, con consideración y honestidad, independientemente de su jerarquía.
- ✓ Dé valor a las ideas ajenas, su Secretaria/o Ejecutiva/o puede dar aportes importantes logrando un eficiente trabajo en equipo.
- ✓ Practica la empatía, básicamente significa ponerse en los zapatos del otro, ver las cosas desde el punto de vista de el/la otra persona.
- ✓ Habla con todas las personas sin discriminación alguna.
- ✓ Llame a las personas por su nombre, por más difícil que sea inténtelo.



“Trata a las personas como quieres que te traten”

- ✓ Piensen positivo, está comprobado que las personas propensas a pensar negativo afectan a su sistema inmunológico, produciendo posibles daños en su salud.



- ✓ Las personas ejercemos influencia determinante sobre los demás, evita herir a las personas con palabras groseras u ofensivas como: ¡ muévete ¡ , ¡ nunca haces las cosas bien ¡ , ¡ eres un/a inútil ¡ , entre otras.

- ✓ La actitud de superioridad denota el miedo a sentirse inferior, todos somos valiosos.



- ✓ No es posible ser amigo de todo el mundo, pero es importante tener la capacidad para llevarse bien con las personas que nos rodea.

- ✓ Aquellas restricciones de internet, redes sociales, llamadas a celular en los teléfonos de la oficina, no son la solución al bajo rendimiento en el trabajo, las personas somos seres sociales por naturaleza es mejor conversar con su Secretaria/o y llegar a un acuerdo sobre la utilización del tiempo libre



- ✓ Aunque en las Instituciones Públicas tienen uniformes, no está demás, sugerirte una vestimenta apropiada, que brinde seguridad, recuerda que la primera impresión es lo que cuenta.



“Trata a las personas como quieres que te traten”

3.1.20 Si es la primera vez que va a ocupar el puesto de secretaria ejecutiva gerencial y a sus compañeros no parece agradarles le recomendamos:

- ✓ Ofrezca su ayuda en el trabajo.
- ✓ Si en el trabajo le parece molestarle su presencia a un compañero y es con quien tiene que trabajar nuevo y encuentras a una persona que parece molestarle tu presencia y es con quien tienes que trabajar, convéncese de que es una buena persona, a quien solo tiene que conocer.
- ✓ Confíe en sí misma, de esta forma sabrás que integrarse a su nuevo trabajo solo será un obstáculo que puede superarlo.
- ✓ Aprende con rapidez la estructura de las actividades que desean que realice.
- ✓ Si las cosas van mal, no deje que ese pensamiento auto-destructible le ayuden a abandonar sus metas. (Tú puedes)
- ✓ Investigue sus gustos: deporte, arte, farándula, moda, gastronomía u otro, y aprende sus gustos, si le gusta la moda aprenderás mo
- ✓ da, si le gusta la gastronomía, u otros, y aprende de ellos, si le gusta la moda aprenderá moda, si le gusta la gastronomía aprenderá a cocinar, la cuestión es; antes de preguntarle o pedirle algo, empiece conversando de su tema favorito, después de unos minutos puede hacerlo.
- ✓ Tener paciencia es vital, la relación puede que lleve tiempo pero funcionará.



“Trata a las personas como quieres que te traten”

3.1.21 Lo que nunca se debe:

N°	DECIR	HACER	OLVIDAR
1.	<p>✓ ¡Hola ya llegué! para que lo noten. Si trata de llamar la atención continuamente tal vez será porque siente miedo a no ser participe.</p>	<p>✓ Propiciar por ejemplo: un regaño por alguna tarea incumplida o atrasada, algún llamado de atención.</p>	<p>✓ Cuidar sus relaciones interpersonales, ¡sabía que! existen más personas despedidas por esta causa por falta de conocimiento en el trabajo.</p>
2.	<p>✓ Basta una sola palabra fuera de lugar para arruinar por completo una relación de trabajo, cuide mucho sus palabras, evite hablar de temas complejos como: religión, cultura, costumbres o tradiciones ancestrales, no todos pensamos de la misma forma.</p>	<p>✓ No critique, tampoco le gustaría que hablen de usted sin autorización.</p>	<p>✓ Aprenda a escuchar, cuando converse con alguien mírele a los ojos, escuche lo que está diciendo y ponga atención a su plática.</p>

"Trata a las personas como quieres que te traten"

N°	DECIR	HACER	OLVIDAR
3.	✓ “Debería ser como aquella persona”, evite comparar a una persona con otra, todos somos seres únicos, con defectos y virtudes	✓ No intente cambiar la forma de pensar de otras personas.	✓ Felicítelo por sus logros, ejemplo: si le dice hoy entregue a tiempo el informe mensual, responda: que bien el próximo mes será igual o mejor, ganara su confianza y amistad.
4.	✓ Ella es así..., dijo esto..., me conto que... No hable a espaldas de ningún compañero de trabajo, jefe o empleado.	✓ No busque defectos en los demás, solo demostrará que alguna vez se ha sentido menos que esa persona, y aunque solo sea en su mente, el único perjudicado será usted.	✓ Llamé a sus viejos amigos, haciendo notar que le importa; invíteles a salir, eso le hará feliz a usted y a esa persona tan querida.

"Trata a las personas como quieres que te traten"

3.1.22 Matriz de Seguimiento
Jefes Departamentales y Directivos

INSTITUCIÓN :		HOJA 1
FECHA:		
EVALUADOR:		
OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del servicio brindado de la Secretaria/os, con el fin de Mejorar las Relaciones Laborales y el rendimiento efectivo de las actividades encomendadas.		
INSTRUCCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lea detenidamente y tómese su tiempo para responder. ✓ Las respuestas emitidas deberán ser verídicas y comprobables. ✓ Se mantendrá absoluta confidencialidad. ✓ Marque con una X la respuesta seleccionada. 		
DATOS INFORMATIVOS		
NOMBRE:		
APELLIDO:		
Problema	Respuesta	
	SI	NO
1. RELACIONES LABORALES.		
¿Se ha mantenido la misma calidad de Relaciones Laborales?		
¿Se mejoró las Relaciones Laborales con la ayuda del plan de mejoramiento?		
2. ROTACIÓN DE PUESTOS		
¿Las sugerencias establecidas fueron de ayuda para la Institución Educativa?		
¿Sin la rotación de puestos mejoró la Relación Laboral?		
3. ABUSO DE CONFIANZA.		
¿La capacitación permitió concienciar a los integrantes sobre este tema?		
¿Se redujo el abuso de confianza en el trabajo?		

Matriz de Seguimiento

Problema	Respuesta	
	SI	NO
4. MAL CARÁCTER DEL JEFE.		
¿Usted como Secretaria colaboró para mejorar el carácter de su Jefe?		
¿Ha mejorado el carácter de su jefe?		
5. TAREAS RETRASADAS.		
¿Cumple a cabalidad las tareas encomendadas después de poner en práctica el plan?		
¿Fueron de ayuda las alternativas sugeridas en el plan?		
6. IMPUNTUALIDAD.		
¿Se redujo la impuntualidad de su Secretaria con las alternativas expuestas?		
¿Los incentivos detallados fueron del agrado de su Secretaria?		
7. FALTAS FRECUENTES.		
¿Después de poner en práctica el plan, la asistencia de su secretaria es permanente?		
¿Recomendaría este Plan de Mejoramiento?		
TOTAL		

Descripción de la matriz: la matriz de seguimiento fue elaborada con el fin de medir la efectividad del plan de mejoramiento, las preguntas están basadas en los criterios que corresponden a las respuestas obtenidas mediante las encuestas.

3.1.23 Matriz de Resultados de Seguimiento

Jefe Departamental – Directivo y Secretaria

RANGO		PORCENTAJE	CATEGORÍA
6 - 7 Si	1 - 0 No	100%	Dio resultado el plan
4 - 5 Si	3 - 2 No	75%	A un hay mejoras que hacer
2 - 3 Si	5 - 4 No	50%	La relación laboral es la misma
1 Si	6 No	25%	No dio resultado el plan.

CONCLUSIONES:

- ❖ En las Relaciones Laborales, influye la comunicación entre los integrantes de un departamento; a mayor comunicación, mayor comprensión y mejores resultados.
- ❖ El respeto es un valor necesario para establecer buenas relaciones interpersonales, lo que beneficiaría notablemente en el mejoramiento de las Relaciones Laborales.
- ❖ El cumplimiento de las funciones y tareas asignadas además de mostrar la ética profesional como secretaria, señala el interés personal en las labores que desempeña.

RECOMENDACIONES:

- ❖ Analizar el tipo de comunicación existente en el área laboral y poner en práctica las estrategias establecidas en el este plan se consideran que servirán de apoyo para el mejoramiento de las Relaciones laborales.
- ❖ Poner en práctica los valores humanos, para de esta manera mejorar como personas y contribuir en la sociedad en la que vivimos, recordando que no hay cambio sin esfuerzo.
- ❖ Manifestar la incomodidad causada por el incumplimiento de las tareas asignadas y funciones, de esta forma se hará notar la insatisfacción con el servicio que presta la Secretaria. Para ello se recomienda las sugerencias y alternativas que se encuentran en establecidas en el Plan de Mejoramiento.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ❖ REYES Ponce Agustín (2004), *Administración Moderna*, editorial Noriega Editores, México, (ISBN 968-18-4214-6), Pág.336
- ❖ DESSLER Gary y Ricardo Varela R, (2007). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*, 5ta Edición. México, Pág. 5
- ❖ MONDY R. Wayne y Robert M. Noe (2005). *Administración de recursos humanos*, 9na Edición. Pag. 6
- ❖ RÍOS Salay Jorge, *Relaciones Públicas: Su Administración en las Organizaciones*, 2011,3ra Ed. México: Trillas (ISBN 978-968-24-3654-3)
- ❖ OREJUELA Escobar Eduardo, 2001, *Relaciones Humanas Psicología Social*, 1ra. Ed. Guayaquil, Nueva Luz, (Sin ISBN)
- ❖ DAVENPORT, T. (2006), “Capital Humano Creando Nuevas Ventajas Competitivas través delas Personas”, Ediciones Gestión 2000 SA.
- ❖ BERNAL Anastasio Ovejero, (2007), *Las relaciones humanas*, Psicología social teórica y aplicada Editorial Biblioteca Nueva, S. L., Madrid, 2007 ISBN: 978-84-7030-565-8
- ❖ ARENDT, Hannah (2009). *La Condición Humana*. Traducción de Ramón Gil Novales. Buenos Aires: Paidós.
- ❖ BARQUERO, J. D. (2002), *Comunicación y relaciones públicas. De los orígenes históricos al nuevo enfoque de planificación estratégica* , Madrid, Mc Graw Hill.
- ❖ XIFRA, J. (2003), *Teoría y estructura de las relaciones públicas*, Madrid, Mc Graw Hill

- ❖ SUAREZ MENDEZ Francisco, Los colegios de profesionistas, qué son y para qué sirven, 21 ediciones, 2011, impreso en México.
- ❖ LAROUSSE Editorial, S.L © (2009.) Diccionario Enciclopédico Vox
- ❖ MUNICH Galindo y García Martínez Fundamentos de Administración. Editorial Trillas 2000.

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- ❖ <http://www.fluvium.org/textos/jovenes/jov16.htm> (22/05/2014,12:19)
- ❖ http://www.promonegocios.net/administracion/que-es_administracion.htm (10/06/2014,15:19)
- ❖ Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos pdf (12/05/2014,16:19)
- ❖ <http://ve.linkedin.com/in/eddieneviesriera> (27/06/2014,18:19)
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos34/conflicto-laboral/conflicto-laboral.shtml#ixzz3KC16YDMk> (26/05/2014,12:19)
- ❖ Definición de colegio - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/colegio/#ixzz3Jd1raTeW> (20/05/2014,13:18)
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos56/conflicto-laboral/conflicto-laboral.shtml#ixzz3LxTMmEIu> (15/06/2014,16:15)
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos11/henrym/henrym.shtml#ixzz3M3RA7Ny8> (16/12/2014,11:37)
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos11/henrym/henrym.shtml> (16/06/2014,11:45)
- ❖ <http://www.mejorescolegios.es/la-diferencia-entre-colegios-publicos-colegios-concertados-y-colegios-privados/#> (20/06/2014,16:48)
- ❖ http://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_primaria (20/06/2014,17:00)

- ❖ http://www.ibo.org/es/become/guidance/documents/DP_Guidetoschoolaut horization_es.pdf (20/06/2014,18:15)
- ❖ <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/direccion-de-mediacion-laboral-fomentando-una-cultura-de-paz/> (16/05/2014,11:04)
- ❖ <http://www.file:///G:/CONSULTAS111/LIBRO%20DE%20MAmanuel%20J esus%20Gonzales%20Garcia.htm> (15/05/2014,19:54)
- ❖ <http://blog.sage.es/economia-empresa/como-aplicar-la-matriz-de-criterios-para-la-resolucion-de-problemas/> (15/05/2014,19:59)

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ❖ BRAIANS, P y CRONIN, Teoría de la Organización, T. P. Ed. Norma S.A., 1985.
- ❖ CHIAVENATO Adalberto, MC GRAW Hill, Administración de Recursos Humanos. 1998.
- ❖ CHALVIN Dominique y EYSSETTE François. Cómo Resolver los Pequeños Conflictos en el Trabajo. Ed. Deusto, 1999.
- ❖ ALVAREZ Isaías, en su libro Fundamento de la Administración 2009
- ❖ ANDER Y EGG, Administración Educativa, Editorial Vicentina, 4art edición 2002 Pág. 9.
- ❖ EVANS James y LINDSAY William, 2008, Administración y Control de Calidad 7ma Ed. México Lengage Learning.
- ❖ VANHORNE James, 1997 Administración Financiera 10ma Edición México Prentice – Hall Hispano Americana.
- ❖ HARRINGTON H. James, HARRING James, 1997, Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación, 1ra Ed. S, Mcgraw Hill Colombia (ISBN 958-600-5623)
- ❖ COLLIER Dávila y EVANS James R. Administración de Operaciones: Bienes y Servicios y Cadenas de Valor, 2009, 2da Ed. México of Lengage Learning, (ISBN 970-686-839-9)
- ❖ MUÑOZ Boda Soledad,2011, Protocolo y Relaciones Públicas, 1ra Ed. España : Paraninfo, (978- 84-9732-791-6)

- ❖ LIMÓN Peña Moisés, 2008, Imagen Corporativa: Estrategia Organizacional de Comunicación Global, México Trillas (ISBN 978-968-24-8427-8)
- ❖ GALEANO Pedraza Luis Jairo, 2012, La Administración del Talento Humano, 1ra. Ed. Colombia: Usta (978-958-631-304-2)
- ❖ ABELIO Gómez René Francisco, 2012, 8 Pasos para la Calidad del Servicio, 3Ra. Ed. Colombia : Icontec, (ISBN 978-958 8585-29-1)
- ❖ ARROYO Tovar Ruth, Habilidades Gerenciales: Desarrollo de Destrezas, Competencias y Actitud, 2012, 1ra. Ed. Colombia: Ecoe – Ediciones , (ISBN 978-958-648-756-6)
- ❖ BOHLANDER George y SNELL Scott, Administración de Recursos Humanos, 2007 , 14ª Ed. México: Ceangel Learning, (ISBN 978-970-686-712-4)
- ❖ Satir Virginia, Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar, 2002 1Ra. Ed. México: Pax México (ISBN 978-968-860-653-7)
- ❖ DÁVILA Álvarez Patricia, Imagen Etiqueta y Protocolo, Relaciones Públicas, 2011 1ra Ed. Ecuador: Loja Universidad Técnica Particular de Loja, (ISBN 978 9942-00-934- 0)
- ❖ SEVILLA Quiroz María Antonieta, 2006, 1001 sugerencias para la Secretaria Eficaz, , “2da Ed. Ecuador F-B-T 2006 (9978-49-092-2)
- ❖ CHIAVENATO Idalberto, 2001 Administración: Proceso Administrativo, 3ra. Ed. Colombia : McGrawHill (987-958-41-0161-7)
- ❖ GONZÁLEZ Delgado Susana y VENTURA Belén Ena, 2001 Recursos Humanos, Administración y Finanzas, 4ª. Ed. España: Paraninfo, (ISBN 978-84-9732-580-6)
- ❖ VENTURA Ena Belén, 2008, Relación Laboral Organización y Planificación de personal 3ª. Ed. España Paraninfo, (ISBN 978-84-9732-532-5)

AneXoS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE DESARROLLA LABORES SECRETARIALES EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA.

OBJETIVO:

Determinar el tipo de relación laboral que mantiene el/la secretaria/o con su respectivo jefe, a través de la presente encuesta, resultados que favorecerán para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES:

- Leer cuidadosamente cada pregunta y elija la que de acuerdo a su criterio sea verdadera.
- Responda con seriedad marcando un X

1. ¿Cómo calificaría la relación laboral que mantiene actualmente con su jefe?

Excelente
Buena
Regular
Mala

2. ¿Considera Ud. que la relación “Secretaria-Jefe” debe ser?

Estricta
Amistosa
Cordial
Profesional

3. ¿La rotación de puestos afecta el fortalecimiento de las Relaciones Laborales entre Secretaria – Jefe Departamental?

Si
No

4. ¿Le gustaría conocer los beneficios y problemas que le ocasiona el abuso de confianza?

Si
No

5. ¿Señale la principal causa por la que discute con su jefe?

- Por el carácter del jefe
- Tareas retrasadas
- Impuntualidad
- Faltas frecuentes

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuántas horas labora Ud. en la Institución Educativa?

- 1 – 4 horas
- 1 – 8 horas
- Más de 8 horas

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

7. ¿Cómo soluciona los conflictos en su departamento cuando su jefe se ausenta?

8. ¿Se considera Ud. en este departamento Institucional?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9. ¿Sugeriría Ud. un plan de mejoramiento de relaciones laborales para secretarias y jefes?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA.

OBJETIVO:

- Determinar el tipo de relación laboral que mantiene con su secretaria/o, a través de la presente encuesta, resultados que favorecerán para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES:

- Leer cuidadosamente cada pregunta y elija la que de acuerdo a su criterio sea verdadera.
- Responda con seriedad marcando un X.

1. ¿Califique a su secretaria/o según su criterio?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

2. ¿Qué tipo de Relación Laboral existe con la Secretaria/o de la Institución Educativa?

Amistosa	<input type="checkbox"/>
Profesional	<input type="checkbox"/>
Cordial	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

3. ¿Considera Ud. que la Relación “secretaria/o Directivo” debe ser?

Estricta	<input type="checkbox"/>
Amistosa	<input type="checkbox"/>
Cordial	<input type="checkbox"/>
Profesional	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuánto tiempo lleva laborando con su secretaria/o?

1 mes – 1 año	<input type="checkbox"/>
1 – 3 años	<input type="checkbox"/>
3 – 5 años	<input type="checkbox"/>
Más de 5 años	<input type="checkbox"/>

5. ¿Le gustaría conocer los beneficios y problemas que le ocasiona el abuso de confianza?

Si

No

6. ¿Señale la principal causa por la que discute con su secretaria/o?

Por su carácter

Tareas retrasadas

Retrasos

Faltas frecuentes

7. ¿Cuántas horas labora Ud. con su secretaria/o?

1 – 4

1 – 8

Más De 8

8. ¿Cómo soluciona los conflictos en su departamento cuando su secretaria se ausenta?

9. ¿Sugeriría usted un plan de mejoramiento de relaciones laborales para secretarias y jefes?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

ENTREVISTAS A LOS JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA

OBJETIVO:

- Determinar el tipo de relación laboral que mantiene con su secretaria/o, a través de la presente encuesta, resultados que favorecerán para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES:

- Leer cuidadosamente cada pregunta.
- Responda con seriedad.

1. ¿Considera Ud. Que el trabajo de la secretaria es excelente en la institución educativa?

1. ¿Ud. como autoridad máxima de la Institución educativa considera que la relación laboral es profesional?

2. ¿Determina Ud. que la correlación entre Secretaria – jefe es profesional?

3. ¿Determina Ud. que el tiempo de trabajo como experiencia de la señorita secretaria en la institución educativa es de beneficio para la comunidad educativa?

4. ¿Los problemas que existen en la Institución educativa se da por abuso de confianza o por no poner en práctica los Valores Humanos?

5. ¿Cuál o cuáles considera Ud. Las causas por las que la Secretaria tiene inconvenientes con la autoridad?

6 ¿La secretaria cumple la 8 hora laborales de acuerdo a la ley?

7 ¿Determina que el trabajo que desarrolla la señorita secretaria es importante en la Institución Educativa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Conocer qué tipo de relaciones laborales mantiene el personal de las Instituciones de Educación Media.

FICHA DE OBSERVACIÓN				
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA				
Nombres y Apellidos de las Investigadoras		❖ Molina Cela Mayra Fernanda ❖ Ruiz Jaya Francis Yadira		
Fecha:				
Número de personas observadas.				
INDICADORES	ESCALAS			
	4	3	2	1
¿Qué tipo de relación laboral existe en la Institución?				
¿Califique al jefe según su criterio?				
¿Cómo es la comunicación en el área laboral?				
¿El carácter de su jefe es?				
¿La relación secretaria- jefe es?				
¿Cómo es su secretaria en el trabajo?				
¿El trabajo en equipo en la Institución es?				

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
Excelente	4
Buena	3
Mala	2
regular	1