



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA

En Secretariado Ejecutivo

TEMA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ. PERIODO 2016.

AUTORA

García Mendoza Gema Elizabeth

Directora de Trabajo de Titulación:

Mg. Jenny Guiselle Cobacango Villavicencio

Portoviejo – Manabí - Ecuador

2017

DEDICATORIA

Dedico en primer lugar a Dios por darme las fuerzas necesarias para continuar y alcanzar mi meta a pesar de las circunstancias que se hayan presentado, por darme salud y ánimo para cumplir con mi objetivo.

A mis padres que me dieron su apoyo incondicional en cada momento que lo requería, que siempre estuvieron ahí dándome palabras de ánimo y de aliento para conseguir mi meta.

A mis maestros quienes que, con sus enseñanzas, siempre estuvieron dispuestos ayudar y enriquecernos de conocimientos.

A todas las personas que de una u otra forma estuvieron ahí apoyándome, amigos, familiares, a todos ellos mil gracias.

Gema Elizabeth García Mendoza.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de titulación en primer lugar le agradezco de corazón a Dios por bendecirme para poder cumplir mi objetivo, y hacer mi sueño realidad.

A la Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, en especial a la Escuela de Secretariado Ejecutivo por permitirme ser parte de ellas y quienes me dieron la oportunidad de realizarme como profesional y cumplir mis metas y objetivos para llegar a ser una profesional en Secretaria Ejecutiva.

A mi directora de tesis Mg. Jenny Guiselle Cobacango Villavicencio, por su gran esfuerzo, asesoramiento y dedicación en todo momento, quien con sus conocimientos, experiencias, siempre estuvo dispuesta aclarar cualquier duda.

La autora

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

En calidad de tutora del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Investigación para obtener el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Escuela de Secretariado Ejecutivo, **CERTIFICO QUE:** He dirigido y revisado el Informe del trabajo de Titulación presentado por la Secretaria Ejecutiva: **GEMA ELIZABETH GARCÍA MENDOZA**, con el tema: **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2016**, mismo que cumplió con un cronograma de trabajo ajustado al esquema de la modalidad, siendo aprobado en su totalidad, lo certifico.

Mg. Jenny Guiselle Cobacango Villavicencio
TUTORA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2016.

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

.....
PROFESOR TUTOR DE TESIS

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenece exclusivamente a su autora.

La Autora

INDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 ANTECEDENTES	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS	6
1.4.1 GENERAL:	6
1.4.2. ESPECÍFICOS:	6
CAPÍTULO II	7
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL – DEFINICIONES	7
2.1.1 INTELIGENCIA	7
2.1.2 EMOCIONES	7
2.1.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL	8
2.1.4 COMPETENCIAS SOCIALES	9
A) CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES	9
B) ASERTIVIDAD	9
C) CAPACIDAD DE COMUNICARSE EN FORMA EFECTIVA	10
D) AUTOESTIMA	10
E) HABILIDAD PARA MANEJAR LAS PROPIAS EMOCIONES	11

2.1.5	EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	11
2.1.6.	EFFECTOS MOTIVACIONALES DE LAS EMOCIONES	13
2.1.7.	CARACTERÍSTICAS DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES	13
2.1.8.	COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	14
A)	AUTOCONCIENCIA	14
B)	AUTORREGULACIÓN	14
C)	MOTIVACIÓN	15
D)	EMPATÍA	15
2.1.9.	HABILIDADES SOCIALES	15
2.1.2	DEFINICIÓN DE SECRETARIADO EJECUTIVO	16
2.1.2.3	LA FUNCIÓN ACTUAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA	16
2.1.2.4	DESEMPEÑO DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA	17
2.1.2.5	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	17
2.1.2.6	HABILIDADES TÉCNICAS	17
2.1.2.7	HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	17
2.1.2.8	INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SECRETARIADO EJECUTIVO	18
2.1.2.9	HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD	18
2.1.2.10	COMPETENCIAS DE UNA BUENA SECRETARIA.	19
2.1.2.11	COMPETENCIAS HUMANÍSTICAS	20
2.1.2.12	CUALIDADES PERSONALES DE LA SECRETARIA MODERNA	20

2.1.2.13 INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL TRABAJO.	20
2.1.2.14 CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y BAJO PRESIÓN.	21
2.1.2.15 RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO DE LA SECRETARIA	21
CAPÍTULO III	22
3.1. METODOLOGÍA	22
3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	22
3.1.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	22
3.1.3. VARIABLE DEPENDIENTE	22
3.2 TIPO DE ESTUDIO	23
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	23
3.4.1. TÉCNICAS	23
3.4.2. INSTRUMENTOS	23
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.5.1 POBLACIÓN	24
3.5.2 MUESTRA	24
3.6 RECURSOS	24
3.6.1. HUMANOS:	24
3.6.2. MATERIALES:	25
CAPÍTULO IV	26
IV. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	26
4.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN.	26

EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	54
4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	55
CAPÍTULO V	57
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 CONCLUSIONES	57
5.2 RECOMENDACIONES	58
PROPUESTA DE CAPACITACIÓN SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL, DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	59
6. PRESUPUESTO	63
7.CRONOGRAMA VALORADO 2017	65
1. BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	70
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES	71

INDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

TABLA Y GRÁFICO #1. 28

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 28

TABLA Y GRÁFICO #2. 29

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 30

TABLA Y GRÁFICO #3 31

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 31

TABLA Y GRÁFICO #4. 32

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 32

TABLA Y GRÁFICO #5. 33

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 34

TABLA Y GRÁFICO #6. 35

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 36

TABLA Y GRÁFICO #7. 37

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 37

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

TABLA Y GRÁFICO #1. 39

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	39
TABLA Y GRÁFICO #2.	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	40
TABLA Y GRÁFICO #3.	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	41
TABLA Y GRÁFICO #4.	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	43
TABLA Y GRÁFICO #5.	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	44
RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	
TABLA Y GRÁFICO #1	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	46
TABLA Y GRÁFICO #2	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	47
TABLA Y GRÁFICO #3	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	48
TABLA Y GRÁFICO #4	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	49
TABLA Y GRÁFICO #5.	50

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	50
TABLA Y GRÁFICO #6	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	52
TABLA Y GRÁFICO #7	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	53

RESUMEN

El trabajo de titulación tenía como objetivo general caracterizar la inteligencia emocional para un excelente desempeño de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí, tema que permitió conocer cómo se desempeñan en su lugar de trabajo, y poder observar de manera directa la forma en la que ellas se desenvuelven y actúan ante las situaciones que se le presenten en su área de trabajo.

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación, fue la Diagnóstica-Participativa en un grupo específico: secretarias, estudiantes y jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí, para identificar el grado de inteligencia emocional alcanzada hasta ese momento con su formación académica.

El análisis e interpretación de los resultados se elaboró mediante tablas y gráficos estadísticos, los resultados proporcionaron datos relevantes de la problemática investigada, que junto con la teoría permitió presentar las conclusiones y recomendaciones inherentes a esta temática, así como la presentación de una propuesta de capacitación.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, Secretaria Ejecutiva, desempeño laboral, situaciones laborales.

SUMARY

The following graduation that has as general objective to characterize the emotional intelligence for an excellent performance of the executive secretary in the Technical University of Manabí, subject that allowed to know how the secretaries work in their place of work, and to be able to observe In a direct way how they develop and act againts the situations presented to them in their area of work.

The methodology used in the present study was Diagnostics-Participatory in a specific group: secretaries, students and departmental heads of the Technical University of Manabí, to identify the degree of emotional intelligence achieved with their academic training.

The analysis and interpretation of the results was elaborated through tables and graphs, the results yielded relevant data related to the investigation, which based on the theory analysed allowed to present conclusions and recommendations about the studied subject, in addition to the proposal of tutorials and training.

Keywords: Executive secretaries, Emotional intelligence, job performance, Work situations.

Capítulo I

1. Introducción/Planteamiento del Problema

Se define a la inteligencia emocional como la capacidad que tiene el individuo para saber reconocer sus emociones, sentimientos los propios y los ajenos y que pueda manejar ante cualquier situación en la que se encuentre presente, ya sea en la vida personal como en lo laboral y saber tomar decisiones en momentos de presión. (Jiménez, 2007)

Todas las organizaciones, cuentan con sus recursos humanos, por lo que ellos son una pieza fundamental e importante en la institución en la que labore, ya que ellos son la imagen de la empresa y de ellos depende el éxito y el crecimiento que tenga ésta, las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito profesional pues la integridad humana no solo es la mente sino además cuerpo, alma y espíritu.

Las emociones son algo primordial en cada ser humano, ya que con esto el individuo puede interactuar de una manera eficiente en el entorno en que se encuentre, ante todo hay que tomar en cuenta los aspectos intrínsecos de cada ser como son los sentimientos, las habilidades como saber controlar los impulsos, autoconciencia, motivación, perseverancia, empatía, la autodisciplina, ya que estos aspectos vienen a ser muy indispensables en el área de trabajo, para una buena adaptación y un excelente desempeño laboral y saber tener unas buenas relaciones interpersonales. (Mayer y Salovey, 1990, citado por Bisquerra)

Cada que una persona ingresa a laborar a una empresa y para que ella pueda llevar las situaciones dentro de la misma, debe encontrarse en un ambiente armónico, en el cual se le proporcione todas las herramientas necesarias para poder ejecutar de una manera eficiente sus funciones, además de esto los superiores de la institución deben velar para que sus empleados se sientan satisfechos en su vida profesional que redundaran en la personal garantizando la productividad y la eficiencia que conlleva a un aumento de la producción y satisfacción del servicio que brinda al momento de realizar sus actividades.

La Inteligencia Emocional permite, en un primer momento, ser aporte significativo para el profesional, para utilizar y controlar sus emociones y acciones en razón de las circunstancias que se le presentan y poder brindar la atención oportuna y rápida que las personas esperan. (Leuner 1996, citado por Mayer, Salovey y Caruso 2000)

Para los profesionales en Secretariado Ejecutivo, que están expuestos a múltiples situaciones: crisis, malos entendidos, injusticias, vulnerabilidad, entre otros, son cargas que afectan directa e indirectamente a su equilibrio emocional y que si no las encaminan correctamente pueden obstruir el accionar profesional y el correcto desempeño de sus funciones, es necesario ver a la Inteligencia Emocional como una herramienta eficaz y aprender de todo lo que ello, como una exigencia personal y luego social por el rol que desempeña.

En Secretariado Ejecutivo, en su perfil profesional aspiran que los estudiantes tengan competencias y habilidades que les permitan controlar las emociones y sus efectos al momento de tomar decisiones.

Esta investigación, estuvo enmarcada en caracterizar la inteligencia emocional, en el desempeño de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí.

Los resultados de las mismas, permitieron que los contenidos programáticos, garanticen el aprendizaje de la Inteligencia Emocional sean los más adecuados, según la realidad y necesidad del entorno. Se despejó la siguiente interrogante: **¿Qué aportaciones brinda la inteligencia emocional en el desempeño de la secretaria ejecutiva de la Universidad Técnica de Manabí?**

1.2 Antecedentes

En la sociedad actual, la mayoría de las actividades destinadas a producir los bienes y servicios que permiten satisfacer las necesidades humanas se realizan a través de las organizaciones formales, las cuales son definidas como: “Dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas” (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006: 6).

El recurso humano es la herramienta más valiosa y efectiva con que cuentan las empresas que quieren alcanzar sus objetivos fundamentales. Esto conlleva a que no existen organizaciones eficientes si no se logra dar valor al esfuerzo de todos los que laboran en ella para alcanzar las metas propuestas, ya que su recurso humano no sólo se debe entender como la presencia física de los trabajadores, sino como la estructura encargada de cuidar al capital humano, promover su desarrollo, contribuir a elevar sus niveles de eficiencia y procurar su satisfacción integral.

Hasta hace poco tiempo, se consideró que el éxito laboral era resultado únicamente de los conocimientos y las aptitudes técnicas del trabajador, pues se pensaba que el hombre era totalmente racional y que su eficiencia laboral no tenía relación con sus sentimientos ni emociones. No fue sino hasta principio de los 90 cuando nace un nuevo concepto del libro del periodista y psicólogo Daniel Goleman, titulado *La Inteligencia Emocional*, la cual es definida como: “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, de tal manera que puedan ser utilizados para guiar la conducta y los procesos de pensamiento y producir mejores resultados”. (Goleman, 1999).

Ser inteligente es saber elegir la mejor opción entre las que se nos brinda para resolver un problema, esto es efímero y en muchas ocasiones están presente en las diversas actividades de la vida cotidiana, sobre todo en el ámbito laboral en que se desarrollan las profesionales, donde están expuestas a sin número de situaciones que requieren de equilibrio y control para poder manejarlas.

El trabajo de investigación fue una propuesta de análisis descriptivo de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí para conocer sus habilidades y destrezas en el desarrollo de la Inteligencia Emocional (IE), se propuso analizar las diversas situaciones por las que a diario pasan en su ejercicio profesional, se empleó una investigación de corte descriptivo, con la aplicación de métodos inductivo, deductivo y técnicas como el fichaje y el cuestionario aplicados a Secretarías, estudiantes y jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí, la encuesta era anónima y los resultados fueron analizados de manera sistemática que se fundamentó con el marco teórico a través del informe final en formato establecido por la institución.

1.3 Justificación

Este trabajo se justifica, por la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en el ambiente de trabajo, sobre todo en las secretarías que están expuestas a múltiples situaciones sobre todo en la atención al cliente, donde no solo es a nivel interno sino externo, lo que motiva a que estén expuesto a emociones diversas y constantes donde es necesario que desarrollen habilidades o aptitudes intrapersonales que les lleve al autocontrol, automotivación y generación de sentimientos para dirigir las emociones hacia un fin determinado.

En este sentido, las emociones son eficaces organizadoras del pensamiento y la acción cuando se necesita resolver problemas o tomar decisiones importantes, puesto que, si se reconocen y se guían en forma constructiva, pueden reforzar el rendimiento intelectual. (Cooper & Sawaf, 2005)

También es necesario y justificable, considerar en el desarrollo del trabajo, la importancia de resaltar el rol de las competencias de la Inteligencia Emocional como pieza fundamental en las organizaciones, ya que las personas emocionalmente inteligentes aprenden a desarrollarse. Para saber percibir y comprender las emociones propias y ajenas, va a depender la calidad de interacción de los que laboran en la organización, tratando de alcanzar tanto la eficiencia gerencial como el bienestar del profesional.

De ahí la importancia del desarrollo de la Inteligencia Emocional, por las condiciones del trabajo, los condicionantes del medio y los avances estructurales del contexto que exige control, equilibrio e intervención oportuna en los diversos casos que se presenten.

La muestra utilizada, para el trabajo empírico, fue de 105 personas: 50 estudiantes, 50 secretarias en funciones y 5 jefes departamentales, a quienes se les aplicó el cuestionario en forma anónima.

Con el aporte y los resultados, que se obtuvieron en el trabajo de investigación se presentó el informe final de la situación de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí y se planteó una propuesta de capacitación para garantizar el desarrollo de esta habilidad tan importante para el desarrollo de las mismas.

1.4 Objetivos

1.4.1 General:

- Caracterizar la inteligencia emocional para un excelente desempeño de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí.

1.4.2. Específicos:

- Fundamentar los aspectos teóricos – metodológicos relacionándolos con el uso de las características de las inteligencias múltiples.
- Identificar el grado de Inteligencia Emocional de las secretarias ejecutivas en pro de la determinación del nivel de la inteligencia que poseen las secretarias.
- Establecer las herramientas que se requieran para mejorar el desarrollo de productividad realizado por la secretaria ejecutiva.

Capítulo II

II. Marco Teórico

2.1 Inteligencia Emocional – Definiciones

2.1.1 Inteligencia

Se define como la capacidad de aprender, de saber adaptarse a situaciones nuevas que se presenten en la vida, y de resolver problemas. Para el autor Mayer (1983) detalla a la inteligencia como "las características cognitivas íntimas relativas a las diferencias individuales en el rendimiento, para la resolución de problemas". (Esteban Martínez, Saiz Vicente, & Molero Moreno, 1998)

2.1.2 Emociones

“Emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno” (Anchondo, 2011), el trabajo empírico, demuestra que las secretarías de la universidad están expuestas a múltiples situaciones que generan cambios conductuales producto de las presiones diarias que viven en su diario accionar.

2.1.3 Inteligencia Emocional

Para los autores (Mayer y Salovey, 1990) definen la inteligencia emocional como la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios mismos.

“El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual...”. (Goleman, 1998)

Aristóteles en *Ética para Nicómano* pronunció: “Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto y de la forma correcta... eso no es fácil” (Correa & Valverde Guzmán , 2001)

(Goleman D. , 2007), detalla la inteligencia emocional como una capacidad la cual permite sentir, entender, controlar y modificar los estados de ánimo ya sea los propios o los de las demás personas.

La Inteligencia emocional no es innata y se puede potenciar mediante el aprendizaje a lo largo de nuestra vida utilizando nuestra experiencia para ello. La Inteligencia emocional incluye las competencias personales, tales como la conciencia, la

autorregulación y la motivación. Además, para la Inteligencia emocional las competencias sociales son muy importantes; algunas de ellas son la empatía y las habilidades sociales en general.

2.1.4 Competencias Sociales

Son capacidades que se necesitan para tener un comportamiento adecuado y positivo el cual nos permita enfrentar de una manera eficaz los retos que se nos presente en la vida, las competencias sociales se pueden considerar como una fuente o vía para llegar a los objetivos de las personas.

A continuación, se definen las principales Competencias Sociales, según las posturas de los siguientes autores:

a) Capacidad para tomar decisiones

Ayuda a afrontar de forma crítica, autónoma y responsable las situaciones que se presentan en la vida cotidiana, permitiendo explorar las alternativas disponibles y las diferentes consecuencias de nuestras acciones. (García, 2016)

b) Asertividad

El autor (Bach & Forés, 2008) considera a la asertividad como una actitud la cual permite desarrollar actividades de una forma objetiva, equilibrada, sin desfavorecer ni despreciar los trabajos que realizan las personas, ayuda para que un trabajo se realice con

eficacia y de buena calidad. También el autor sintetiza que la asertividad es una herramienta para la vida que ayuda a ser uno mismo, de hacer conocer nuestras ideas, y defendernos con entusiasmo los criterios propios y así también respetar las opiniones de los demás.

c) Capacidad de comunicarse en forma efectiva

La comunicación es un medio de vínculo que se da entre las personas para transmitir o intercambiar mensajes, esta nos ayuda para poder relacionarnos socialmente con el ser humano, en la cual se intercambian ideas, vivencias mediante palabras, gestos. Para que las personas puedan lograr una comunicación efectiva en sí no sólo se necesita conocer el proceso de la comunicación sino también establecer mecanismos los cuales garanticen que el mensaje llegue de la manera correcta al receptor y que a través de la retroalimentación podamos asegurarnos que el mensaje fue recibido con éxito. (Londoño, 2011, págs. 72-73)

d) Autoestima

La autoestima es una competencia específica que expresa el individuo a través de un proceso complicado, este se refiere a la percepción, la imagen, responsabilidades hacia uno mismo, y la manera de relación intra e interpersonales.

Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos que nos identifica como personas por nuestra forma de ser y de comportarnos, la autoestima se aprende y esta cambia dependiendo de las situaciones, y de ella dependerá los éxitos y fracasos. (Miranda, 2005)

e) Habilidad para manejar las propias emociones

Para saber manejar las emociones primero debemos conocerlas, aprender a vivir con ellas, reconocer cuando éstas van a ser beneficiosas para la vida y si esa reacción que se toma puede causar algún daño, la forma en que uno interpreta las emociones puede cambiar la manera como uno vive. Se tiene que estar consciente cómo influyen las emociones en nuestro comportamiento y como poder llegar a tomar una solución y manejarlas de una forma adecuada. Las emociones fuertes, como la ira o la tristeza, pueden tener efectos negativos en nuestra salud si no se responde a ella en forma adecuada. (Encarnación, 2014)

2.1.5 Evolución Histórica de la Inteligencia Emocional

Según la historia sobre la inteligencia emocional existen varios autores que defienden sus posturas mediante sus conceptos vinculados a los individuos quienes a cerca de sus comportamientos reconocen la aplicación de la inteligencia que les resulta eficiente según las situaciones a las que se enfrenten; en referencia se mencionan las aportaciones más importantes:

- Galton, en 1870, análisis estadístico como aplicación al fenómeno mental, y pionero en el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales.
- En 1890, Catell desarrolló pruebas mentales.
- (Catell, 1903). En 1905, por encargo del Ministerio francés. Binet desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños.

- En 1916, dicho instrumento fue modificado por Terman y en él aparece por primera vez el cociente intelectual.
- Thorndike propuso la inteligencia social, la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica.
- Ribot hace alusión a dicho concepto en su famosa “lógica de los sentimientos” (Ribot, 1925; Freud, 1971).
- Sternberg (1997) “capacidad de adaptación”.
- En 1983, Gardner³ publicó *Frames of Mind*. Siete inteligencias: inteligencia auditiva musical, inteligencia cinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática.
- Ledoux (1987, 2002), quien demuestra teórica y experimentalmente que la amígdala actúa como nexo entre el cerebro emocional y racional.

La inteligencia emocional según estos estudios se ve implicada desde la inteligencia de los niños hasta el coeficiente intelectual, cada quien aportó con sus estudios e investigaciones y se destaca como una época marcada por un silenciamiento teórico en el caso de la inteligencia, debido al auge del conductismo.

Piaget, educado en la tradición del coeficiente intelectual, se opuso a las posturas psicometristas y del pensamiento de la información, su punto de vista se percibe es de las investigaciones que realizó, desarrollando una visión distinta a la de la cognición humana. Según él, el principio de todo estudio del pensamiento humano debe ser la postulación de un individuo que trata de comprender el sentido del mundo. Otra aportación importante es la

del psicólogo soviético Vygotsky, quien encontró que las pruebas de inteligencia no dan una indicación acerca de la zona de desarrollo potencial de un individuo.

Las ciencias cognitivas han realizado aportaciones importantes, la labor es la comprensión de la inteligencia humana, no sólo enfocada hacia la razón, sino también desde las emociones. (Flores & Rivas Tovar, 2005)

2.1.6. Efectos motivacionales de las emociones

(Guambaña, 2014) Manifiesta los efectos producidos por las emociones positivas y negativas en la motivación intrínseca y la motivación extrínseca de tareas; la primera indica que procede de la otra persona, quien, mantiene su control y se esfuerza, pero a la vez disfruta realizar sus actividades, la segunda se indica que pueden ser incompatibles con las positivas es decir no se disfruta la aplicación de sus responsabilidades reluciendo la ira, la tristeza, el desaliento sin el alcance del éxito.

2.1.7. Características de las inteligencias múltiples

Las personas llevan 7 tipos de inteligencias. Estas inteligencias son: la inteligencia lingüística, que es la capacidad verbal para expresarse con palabras acorde a las situaciones, teniendo dominio del lenguaje tanto en forma escrita u oral, también se menciona a la inteligencia lógica-matemática; y esta se refiere al desarrollo del pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias, es decir interpretar en base a lo más importante y destacado. Además la inteligencia musical; corresponde a los ritmos que poseen las personas, teniendo la habilidad para tocar instrumentos, escuchar y analizar

sonidos, la inteligencia visual – espacial; es integrar los aspectos relevantes y poder establecer relaciones entre ellos, las personas tienen un buen sentido de orientación geográfica y pueden diseñar bocetos, la inteligencia kinestésica – corporal; abarca todo tipo de movimiento como corporal, objetos, y los reflejos, son bueno realizando actividades que requiera de velocidad, agilidad, coordinación manual y de equilibrio, la inteligencia interpersonal; establecer relaciones con otras personas, y la inteligencia intrapersonal; hace referencia al autoconocimiento y todos los procesos de la confianza y la motivación, poseen una imagen precisa de sí mismos tienen claros deseos miedos y capacidades. (Valles, Alves, González, & Yaneth, 2011)

2.1.8. Componentes de la Inteligencia Emocional

a) Autoconciencia

“La autoconciencia significa tener un profundo entendimiento de nuestras emociones, fortalezas, debilidades, necesidades e impulsos. Las personas con una fuerte autoconciencia poseen un nivel bajo de críticas externas y sus metas son mayormente objetivas. Más bien, son honestos consigo mismas y con los demás”. (Contreras, 2016)

b) Autorregulación

Se refiere a la capacidad que tienen las personas para tener el control de sus propias respuestas para poder perseguir las metas y vivir de acuerdo con normas, y así buscar su satisfacción. Se puede decir que la autorregulación que podría definir como la felicidad, porque es lo que uno persigue en la vida con esfuerzo, con ánimo para poder cumplirlo, es como coger un papel y bolígrafo y uno se propone a definirla. (Vaneekaute, 2010)

c) Motivación

“Todo proceso psíquico (percepción, memoria, pensamiento, tendencia, emoción, sentimiento, etc.), refleja la interacción establecida entre el sujeto y el mundo, y sirve para regular la actividad del individuo, su conducta”. (Serra, 2008)

Son los estímulos que mueven a las personas para que realicen diferentes acciones y que persistan en ellas para cumplirlas y culminarlas, la motivación es un elemento fundamental porque de ella depende la obtención de los objetivos que quieran lograr y alcanzar y el éxito que tengan al llevarlos a cabo.

d) Empatía

Se define a la empatía como la habilidad que las personas tienen y que son aptas de reconocer y comprender los sentimientos de los demás, aquí también se incluyen otras capacidades relacionadas a la empatía como son el desarrollo moral o el altruismo, estas dos capacidades quieren decir que uno sepa diferencia entre el bien y el mal y acción para beneficiar a otros sin buscar ningún tipo de provecho de esa persona. (Escriche, 2014). Se detalla también como una habilidad que las personas tienen para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.

2.1.9. Habilidades Sociales

Conjunto de capacidades y destrezas que nos ayuda y permite relacionarnos con las personas de una forma apropiada, capaces de expresar de una manera adecuada nuestros sentimientos, opiniones y deseos (Collado & Cano Vindel, 2014)

2.1.2 Definición De Secretariado Ejecutivo

Secretaria es el personal que realiza actividades que son de responsabilidades para la empresa; estas pueden ser: recibir a los clientes, de escribir la correspondencia, desarrollar actas de reuniones a realizarse, es capaz de resolver trámites y documentos de la oficina y en el transcurso del tiempo han pasado a ser la asistente perfecta de un superior, tomando decisiones de una manera correcta y con credibilidad que el jefe les encomienda. (Condori, 2012)

El secretariado es una carrera que cumple una función y trabajo en conjunto, se puede desenvolver en cualquier ámbito y actividad empresarial.

2.1.2.3 La función actual de la secretaria ejecutiva

En la actualidad se han agregado al perfil funciones y conocimientos de las secretarias para mejorar su funcionamiento y desempeño en la empresa que represente, *“las secretarias de la actualidad han pasado de reclutar las solicitudes de las personas al departamento de servicio al cliente, atender y orientar al usuario que solicite los servicios, hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos, también de llevar la agenda de compromisos de su jefe, redactar notas, memorandos, circulares”*, según (Cáceres, 2015) son muchas las funciones de la secretaria en su puesto de trabajo y también requieren de profesionales, capacidad para la resolución de problemas, iniciativa y flexibilidad, que representen en este caso a la institución educativa con un alto nivel de conocimientos y con categorías de élite.

2.1.2.4 Desempeño de una secretaria ejecutiva

En cuanto al desempeño se han determinado las siguientes posturas según los autores:

2.1.2.5 Habilidades de comunicación

Según (Flores L. L., 2014) debe poseer fuertes habilidades de comunicación para funcionar. La secretaria consta de esta habilidad para la aplicación de sus obligaciones y que se efectúe de forma efectiva, como representante y primera imagen de atención en la empresa debe ser sociable con ejecutivos dentro y fuera de la compañía.

2.1.2.6 Habilidades técnicas

(Thompson, 2009) Indica que es saber utilizar los conocimientos, con métodos y técnicas necesarias para las labores específicas, también implica ser hábil con los equipos de oficina ya que, la mayoría de las responsabilidades de la secretaria se deben a la actividad en la computadora y debe ser competente para el uso de ciertos programas que la componen.

2.1.2.7 Habilidades administrativas

Estas habilidades permiten considerar que destrezas son más importantes en relación a los recursos humanos de una institución. Además permite tener en cuenta que competencias tenemos que reforzar para considerarse mejores en el área que se desenvuelve

la empresa, si se cuenta con evaluaciones constantes para reconocer la administración que se está aplicando, se debe ser precavido para obtener calificaciones positivas y obtener la aprobación como una institución de alto nivel (Abilleira, 2010)

2.1.2.8 Inteligencia emocional en el secretariado ejecutivo

La postura que nos presenta (Martínez, 2003) es específica pues, “define este concepto de inteligencia emocional como extremadamente útil para aumentar la efectividad en la gestión de recursos humanos. En el campo del secretariado (...) facilita el desempeño de las funciones propias del puesto y aumenta la eficacia del secretario en el trato con clientes y directivos”.

2.1.2.9 Herramientas para mejorar el desarrollo de la productividad

Estas herramientas se deben considerar sólo si son capaces de realizar actividades de su competencia y con la seguridad de que no exista un fracaso en el intento. “Realizar el trabajo propuesto en el menor tiempo posible, manteniendo el nivel de calidad, si estás en una empresa y con iguales recursos” (García, 2016). El tiempo que lleve tratando de producir más, de una persona a otra es distinto y se puede concluir que un empleado es más productivo que otro.

Según (Alba, 2016) la cuestión personal es de más valor para ser productivos: “Cuanto más productivos somos, más útiles y satisfechos nos sentimos, y para las personas emprendedoras o perfeccionistas ésta es la clave del éxito.”

Con las numerosas distracciones que existen como; información disponible, las redes sociales y demás canales de comunicación, indica que es más fácil perder la atención, pero la persona productiva sabe centrarse en lo que verdaderamente importa. (Couto, 2011)
Presenta las siguientes herramientas para mejorar la productividad:

- Aumento de la capacidad
- Adaptarse a la realidad
- Capacitar a las personas
- Mejorar la Comunicación
- Organizar mejor
- Ampliar conocimientos
- Controlar la complejidad
- Preservar la calidad

Cada una representa un conjunto de conocimientos que ayudan a mejorar la actividad cotidiana de la secretaria y dan pautas específicas de la realidad empresarial.

2.1.2.10 Competencias de una buena secretaria.

El autor (Hidalgo Meza, 2013) considera que son: “persona equilibrada y segura; escritura ágil, progresiva, espontánea y vibrante, presión firme y rasgos personalizados; capacidad para el orden y la organización; habilidades comunicativas y capacidad de iniciativa y visión de futuro; y motivación”. El demostrar sus capacidades e inteligencia al

atender, relacionándose ya sea con los clientes y los ejecutivos de la institución debe tomar en cuenta cuales son los aspectos relevantes aplicables en la ejecución del servicio.

2.1.2.11 Competencias humanísticas

El autor (López, 2015) considera que “permiten entender qué significa ser humano y cómo podemos prepararnos para aprovechar todas nuestras potencialidades” Estas implican reconocer lo que se debe realizar en relación a los valores que contiene de forma profesional y personal, la competencias humanas reflejan la reflexión, y el pensamiento acorde a sus responsabilidades y su ética.

2.1.2.12 Cualidades Personales de la Secretaria Moderna

Toda secretaria si desea ser eficiente debe poseer cualidades personales, que con sus destrezas y conocimientos le permite desarrollar su trabajo de forma óptima y además le aportan ideas para el trabajo en equipo. (ISELA & MONTERO VÁSCONEZ , 2012)

2.1.2.13 Inteligencia emocional para el trabajo.

Se trata del manejo de sus labores sin permitir que su actual estado emocional incida en las actividades laborales, estas emociones pueden ser negativas y causan por su arrebató emocional repercusiones laborales, es decir, obtener resultados que relacionan a la empresa principalmente, al usuario y al responsable que es la secretaria.

Se recomienda tomar en cuenta las demás tareas que son de competencia del resto del equipo ya que son una cadena de valor, esta coordinación les ayuda a ser productivos dando a reconocer la buena relación y un estado manejable (Goleman D. , 1996)

2.1.2.14 Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

“El perfil profesional de la secretaria ejecutiva moderna desempeña un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad de la institución”. (Narcisa & Rodriguez Arias, 2011) Estas exigencias se requieren al momento aplicar para un puesto de trabajo son de vital importancia para la institución y es por ello que debe contar no solo en sus conocimientos, sino que aporte al desempeño según las exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, y también cumplir con sus objetivos, misión, y visión.

2.1.2.15 Relaciones humanas en el trabajo de la secretaria

Recordar siempre que el trabajador de hoy es un ser muy sociable y para esto se debe tener en cuenta: No usar manifestaciones incorrectas, ser críticos y autocríticos, dominar el temperamento, ética, discreción y buena educación, ser cortés, utilizar un vestuario adecuado, nos juzgan a la primera vista, buen léxico, ser consecuente y comprensivo en el trato con los demás. (Martín & Alonso de la Torre, 2012)

Capítulo III

3.1. Metodología

El trabajo se estructuró en una investigación empírica de descriptivo, aplicando la metodología Diagnóstico–Participativa en un grupo específico: secretarias, estudiantes y jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí para identificar el grado de inteligencia emocional alcanzada hasta ese momento con su formación académica.

Los métodos que se utilizaron en la investigación fue: inductivo, interpretativo e integrativo, que permitió a través de preguntas anónimas, la seguridad y confianza necesaria para responderlas; de esta manera se garantizó la fiabilidad de la investigación; se complementó con la búsqueda bibliográfica, se utilizaron las técnicas de: la observación, la encuesta, la entrevista, aplicados a los tres grupos de actuación que aportó la información necesaria para conocer para elaborar el trabajo final.

3.1.1. Identificación de las variables

3.1.2. Variable Independiente

- Inteligencia emocional

3.1.3. Variable dependiente

- Desempeño de la secretaria ejecutiva.

3.2 Tipo de Estudio

El tipo de estudio es el descriptivo, investigativo y analítico, que permitió presentar, ilustrar y analizar la situación, objeto de estudio.

3.4 Técnicas e Instrumentos

3.4.1. Técnicas

- **Encuestas:** Permitted recopilar datos referentes al tema mediante interrogantes.
- **Cotejo de datos:** Representación y coordinación de la información de forma estadística y su agrupación de acuerdo a cada conjunto.
- **Recopilación Documental (Bibliografía):** Mediante documentación recopilada, por libros, sitios web, revistas, etc, permitió llevar a cabo la investigación con base a estudios y a diversos autores, permitiendo analizar los diferentes puntos de vista, criterios, conceptualizaciones, conclusiones y recomendaciones que brinde este tipo de información acerca del punto particular de estudio.

3.4.2. Instrumentos

Se aplicaron los siguientes instrumentos:

- Formulario de encuestas.
- Textos
- Cuadros y gráficos porcentuales con los datos obtenidos.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

La población que se tomó en cuenta para la presente investigación está constituida de la siguiente manera:

Secretarias	50
Autoridades o directivos	5
Usuarios (estudiantes)	50
Total de personas encuestadas	105

3.5.2 Muestra

Debido a la naturaleza y a la necesidad de estudio, se tomará como muestra representativa el 100% de la población.

3.6 Recursos

3.6.1. Humanos:

- Secretarias del Universidad Técnica de Manabí.
- Directivos de la Universidad Técnica de Manabí
- Estudiantes
- Tutora de la investigación
- Autora del proyecto de titulación
- Tribunal de sustentación

3.6.2. Materiales:

- Libros
- Internet
- Computadora
- Material de oficina
- Copias
- Fichas
- Otros

Capítulo IV

IV. Análisis, interpretación y discusión de resultados.

4.1. Descripción del proceso de la información.

Para el desarrollo de la investigación una vez conocido el problema se plantearon los objetivos tanto general como específico, esto ayudó para poder formular las preguntas que se la realizarían a las secretarias, directivos y estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí.

Conocidos los objetivos se prosiguió a buscar información para el marco teórico y referencial, información necesaria y datos referentes para el desarrollo del tema por medio de la investigación bibliográfica, documentos de páginas de internet, tesis de grado, temas investigados con anterioridad concernientes al objeto de estudio. Se consiguió la información a través de la encuesta que se la realizó a 5 directivos, 50 secretarias ejecutivas y 50 estudiantes, que estas corresponden a la población de estudio.

Recolectada la información necesaria se realizó un análisis exhaustivo del material consultado, estando en el lugar de los hechos ayudó mucho a reconocer el entorno de las que viven las secretarias y su desempeño dentro de su área laboral y reconocer la realidad de la investigación, las encuestas y datos obtenidos se procesaron y se plasmaron a través de tablas y gráficos estadísticos.

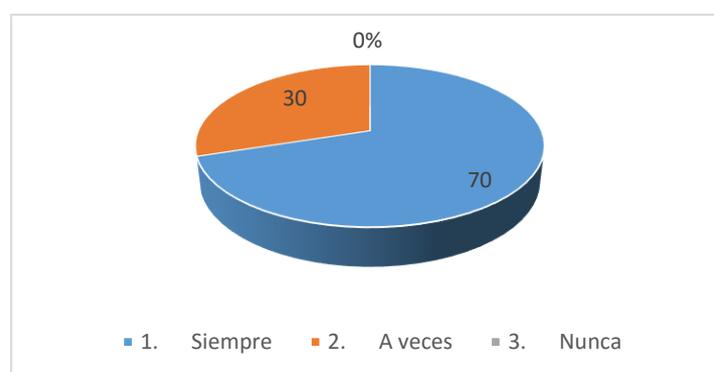
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA
APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

1. ¿Fundamenta usted como secretaria los aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla su trabajo?

Tabla y Gráfico #1.

Opciones	F.	%
1. Siempre	35	70
2. A veces	15	30
3. Nunca	0	0
Total	50	100

Representación Grafico Porcentual



Fuente: Personal de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

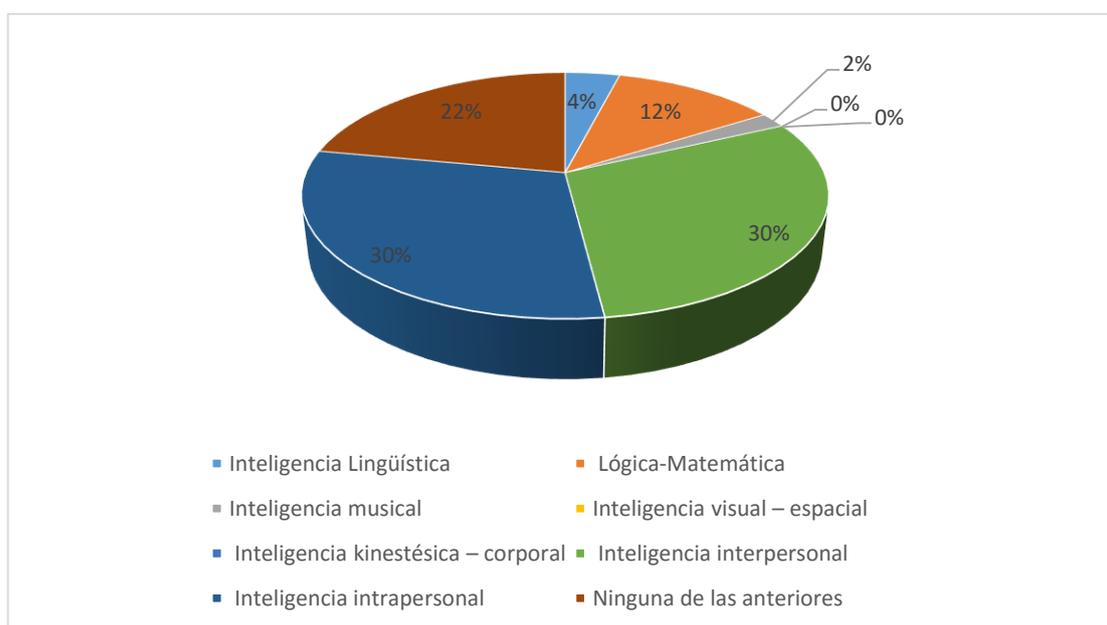
El 70% de las respuestas consideran que siempre fundamentan con aspectos teóricos y metodológicos en el trabajo, el 30% contestaron a veces. Esto indica que las secretarías están preparadas técnica y profesionalmente para desenvolverse en su área de trabajo, indistintamente de las situaciones que se le presenten, además con las constantes inspecciones se hace imprescindible argumentar la metodología que se utiliza para las diferentes actividades secretariales, en especial la documentada.

2. ¿Qué clase de características de las inteligencias múltiples conoce?

Tabla y Gráfico #2.

Opciones	F.	%
Inteligencia lingüística	2	4
Lógica – Matemática	6	12
Inteligencia musical	1	2
Inteligencia visual – espacial	0	0
Inteligencia kinestésica-corporal	0	0
Inteligencia interpersonal	15	30
Inteligencia intrapersonal	15	30
Ninguna de las anteriores	11	22
Total	50	100

Representación Gráfico Porcentual



Fuente: Personal de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

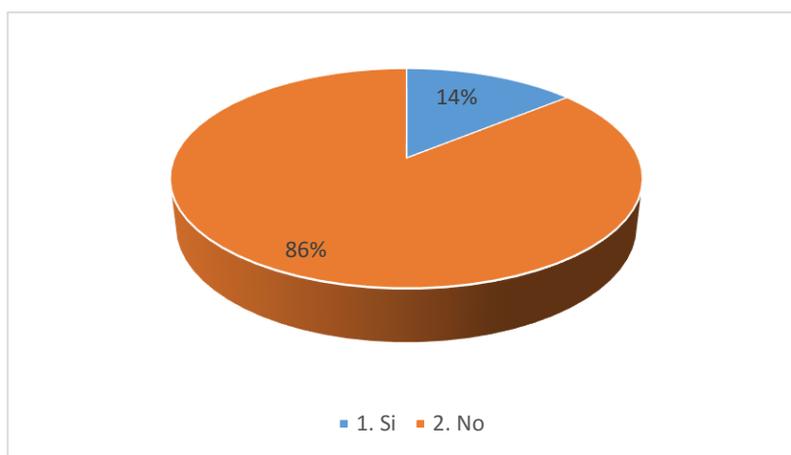
Según los resultados las secretarias conocen las características de las inteligencias múltiples; el 30% respondieron: por la inteligencia interpersonal, el otro por la inteligencia intrapersonal, el 22% ninguna de las anteriores, el 12% respondieron por la alternativa lógica – matemática, el 4% la inteligencia lingüística, y un 2% inteligencia música. Los datos recabados indican que las secretarias conocen la inteligencia intrapersonal e interpersonal en relación a las características de las inteligencias múltiples, entonces las mencionadas les permiten llevar una relación con el mundo desde su espacio laboral, por lo que es necesario y primordial que las secretarias las conozcan y trabajen en equipo para poder desenvolverse eficazmente desde su área.

3. ¿Su jefe superior le ha aplicado algún test para conocer su grado de inteligencia emocional?

Tabla y Gráfico #3

Opciones	F.	%
1. Si	7	14
2. No	43	86
Total	50	100

Representación Gráfico Porcentual



Fuente: Personal de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

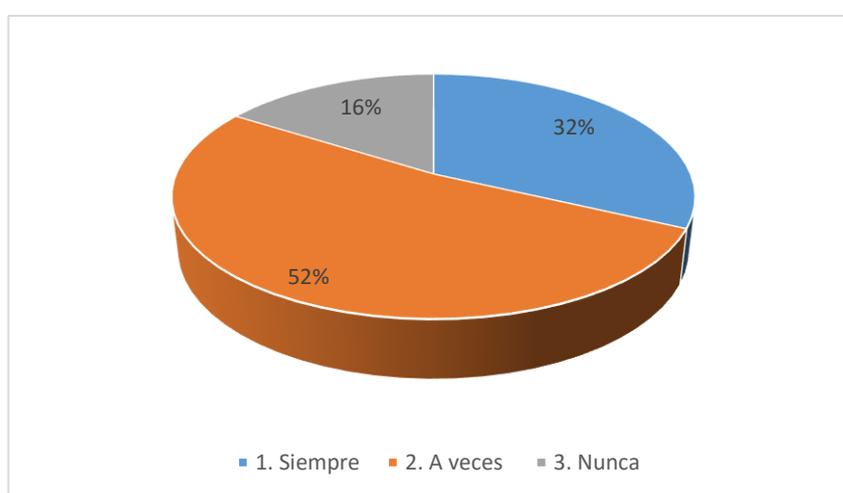
El 14% contestaron que sí, y un 86% respondieron que no le han aplicado ningún test, y nos indica claramente que a las secretarías no se le han aplicado el test de la inteligencia emocional, es importante que la institución en la que labora el jefe superior le aplique este test para ver las deficiencias de las secretarías para que así haya un mejor desenvolvimiento de ellas en su lugar de trabajo para que sus actividades se realicen de manera eficiente.

4. ¿En sus funciones diarias toma decisiones en forma oportuna?

Tabla y Gráfico #4.

Opciones	F.	%
1. Siempre	16	32
2. A veces	26	52
3. Nunca	8	16
Total	50	100

Representación Gráfico Porcentual



Fuente: Personal de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

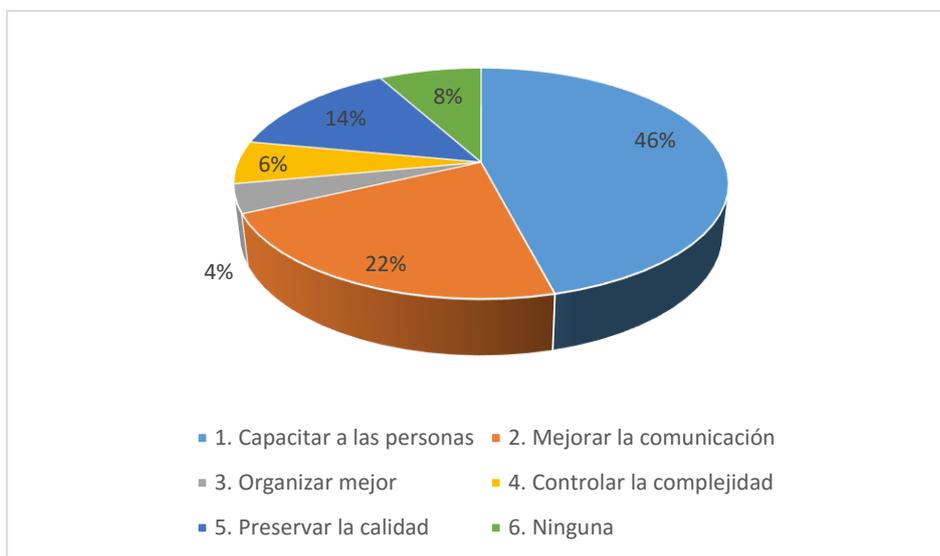
El 52% de las secretarías indicaron que a veces, el 32% que siempre, y un 16% manifestaron que nunca toman decisiones de forma oportuna, lo que nos indica que la mayoría no siempre cumplen sus funciones de manera oportuna, de forma inmediata, ya que puede incidir de su equilibrio emocional, el mismo le impide realizar sus atenciones a la brevedad posible y acertar en las prioridades, pensando muy bien en las decisiones que vaya a tomar.

5. ¿Qué clase de herramientas o estrategias su autoridad le aplica para su mejor trabajo laboral?

Tabla y Gráfico #5.

Opciones	F.	%
1. Capacitar a las personas	23	46
2. Mejorar la comunicación	11	22
3. Organizar mejor	2	4
4. Controlar la complejidad	3	6
5. Preservar la calidad	7	14
6. Ninguna	4	8
Total	50	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Personal de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

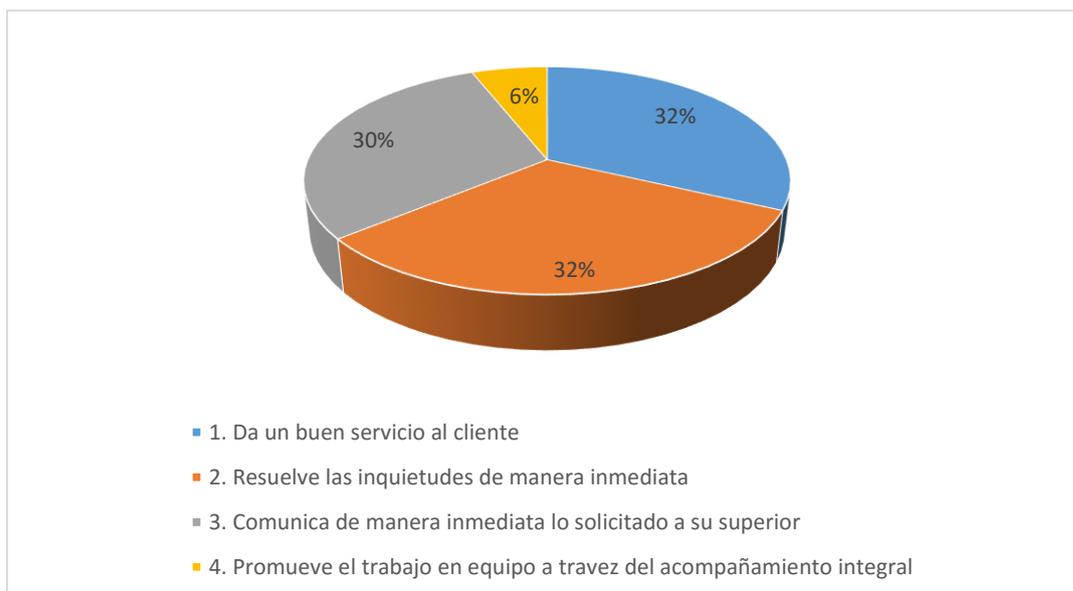
En relación a las clases de herramientas o estrategias que la autoridad aplica para el desempeño laboral, el 46% de las encuestadas contestaron que las capacitan, el 22% de las secretarias indicaron que mejoran la comunicación, un 14% preservan la calidad de los trabajos, el 8% corresponde a que ninguna de esas herramientas la autoridad le aplica para mejorar el trabajo laboral, el 6% controlan la complejidad de las tareas que deban realizar, y un 4% respondieron que una de las herramientas que utilizan es organizar mejor. En base a los resultados se puede reflejar que son las capacitaciones, una de las estrategias que utilizan las autoridades de la institución ya que, de estas dependerá la productividad y calidad de servicios que presten en la Institución en la Universidad Técnica de Manabí, porque no solo se contribuye al desarrollo personal y profesional de las secretarias que laboran en la universidad, sino también produce un beneficio para la institución.

6. ¿Cuál es el aporte que usted realiza para desarrollar su productividad en su trabajo?

Tabla y Gráfico #6.

Opciones	F.	%
1. Da un buen servicio al cliente	16	32
2. Resuelve las inquietudes de manera inmediata	16	32
3. Comunica de manera inmediata lo solicitado a su superior	15	30
4. Promueve el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral	3	6
Total	50	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Personal de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

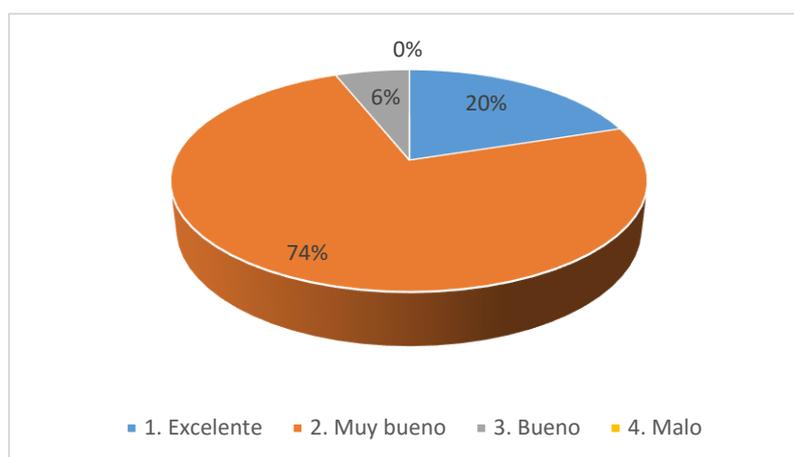
Las secretarias para desarrollar su productividad en su trabajo, el 32% dan un buen servicio al cliente y resuelven las inquietudes de manera inmediata, el 30% comunican de manera inmediata lo solicitado a su superior, un 6% promueven el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral. A pesar de que reciben capacitaciones las secretarias, para la productividad en su trabajo los datos reflejan algunas inconsistencias, el saber resolver las inquietudes de manera inmediata, recibir ayuda, mejorar habilidad al momento de brindar algún servicio muestra que son herramientas eficaces para la atención al usuario, que se desarrolló aplicando la inteligencia emocional.

7. Cree usted que para desempeñarse como secretaria el nivel de inteligencia emocional debe ser:

Tabla y Gráfico #7.

Opciones	F.	%
1. Excelente	10	20
2. Muy bueno	37	74
3. Bueno	3	6
4. Malo	0	0
Total	50	100

Representación Gráfico Porcentual



Fuente: Personal de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Las secretarías indicaron en un 74% muy bueno, el 20% excelente, y el 6% bueno. Se evidencia que la mayoría de las secretarías, para desempeñarse en su cargo el nivel de inteligencia emocional debe ser muy bueno, ya que lo consideran como un factor indispensable para laborar, desempeñando un rol ejemplar en su profesión. Es recomendable que sepan manejar sus emociones, los ajenos y tener la habilidad para manejarlos ante situaciones diversas y así poder tener un buen rendimiento laboral.

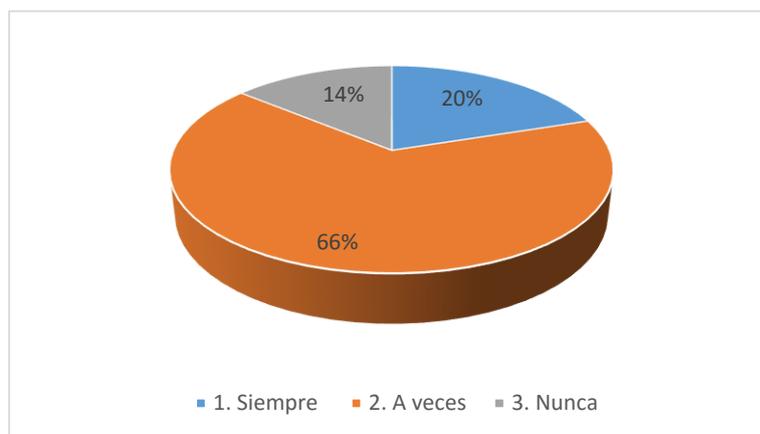
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA
APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
MANABÍ**

1. ¿Cree usted como estudiante que la secretaria fundamenta con aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla el trabajo?

Tabla y Gráfico #1.

Opciones	F.	%
1. Siempre	10	20
2. A veces	33	66
3. Nunca	7	14
Total	50	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

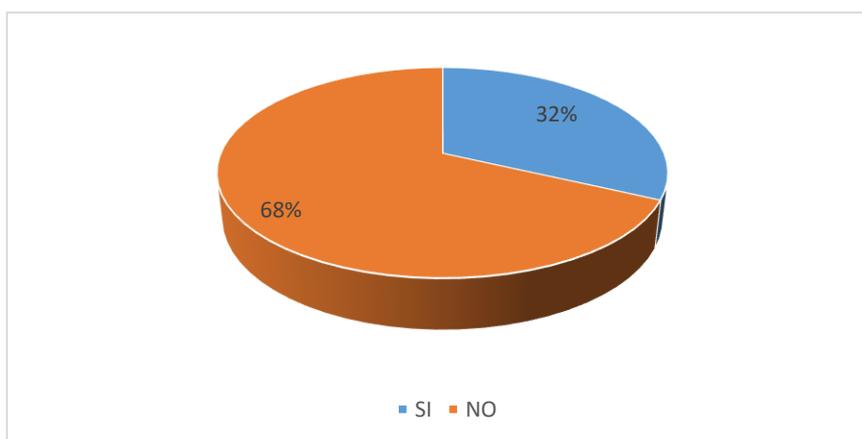
Para los estudiantes las secretarías fundamentan los aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla el trabajo, el 66% a veces, el 20% siempre, y el 14% nunca. Se puede evidenciar claramente en los resultados que los estudiantes han percibido que las secretarías a veces fundamentan con aspectos teóricos – metodológicos para el desarrollo de procesos en los documentos que se requieren para el servicio oportuno.

2. ¿Conoce usted si las secretarias para su desempeño poseen todas las inteligencias múltiples?

Tabla y Gráfico #2.

Opciones	F.	%
1. Si	16	32
2. No	34	68
Total	50	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

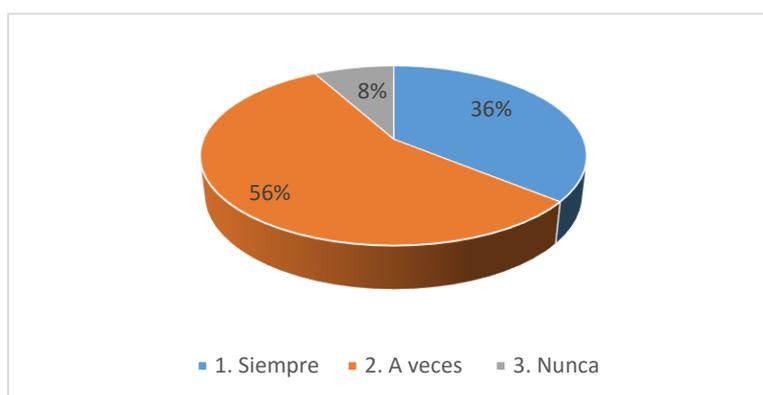
El 32% de los estudiantes manifestaron que las secretarias si poseen todas las inteligencias múltiples, mientras que el 68% que no. Pues se ha notado que las secretarias no poseen y conocen poco sobre las inteligencias múltiples para tener la capacidad de solucionar problemas o elaborar bienes valiosos.

3. ¿La secretaria cuando usted solicita algo se lo resuelve de manera oportuna?

Tabla y Gráfico #3.

Opciones	F.	%
1. Siempre	18	36
2. A veces	28	56
3. Nunca	4	8
Total	50	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

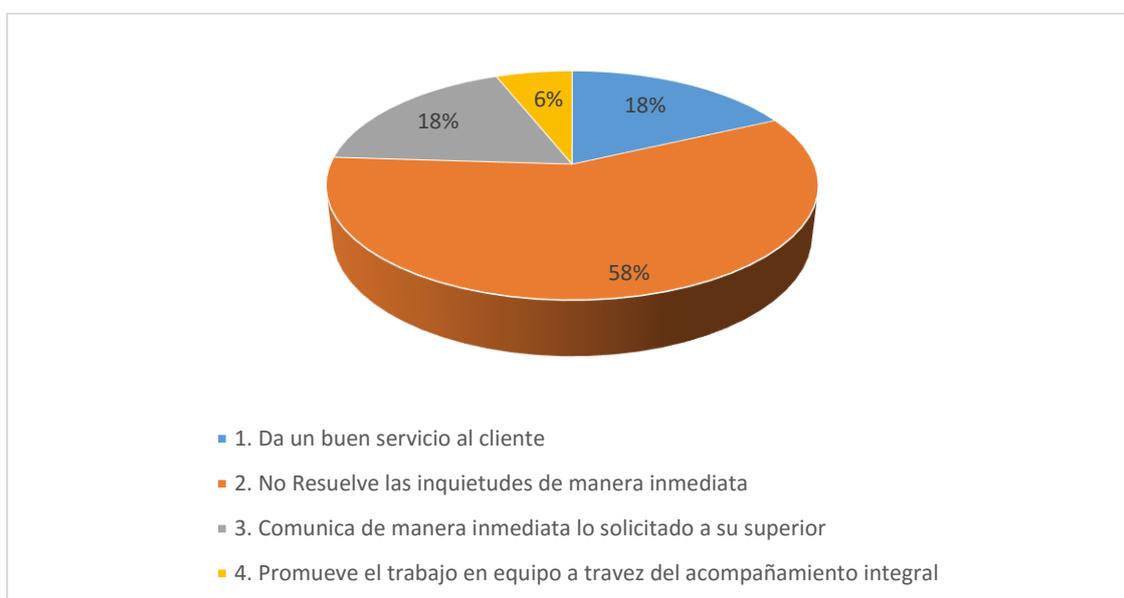
El 56% indicaron que a veces, el 36% de los encuestados contestaron que las secretarías siempre les resuelven lo solicitado, y un 8% contestaron que nunca le resuelven lo solicitado de forma oportuna. Esto indica que en algunos el servicio necesita agilidad y no siempre lo resuelven de manera inmediata ya que expresan y consideran que eso hace que la labor secretarial no sea eficiente y los estudiantes se sientan inconformes.

4. ¿Cuál de las siguientes opciones ve usted que la secretaria aporta para realizar un buen desarrollo de la productividad en el trabajo?

Tabla y Gráfico #4.

Opciones	F.	%
1. Da un buen servicio al cliente	9	18
2. No resuelve las inquietudes de manera inmediata	29	58
3. Comunica de manera inmediata lo solicitado a sus superior	9	18
4. Promueve el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral	3	6
Total	50	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

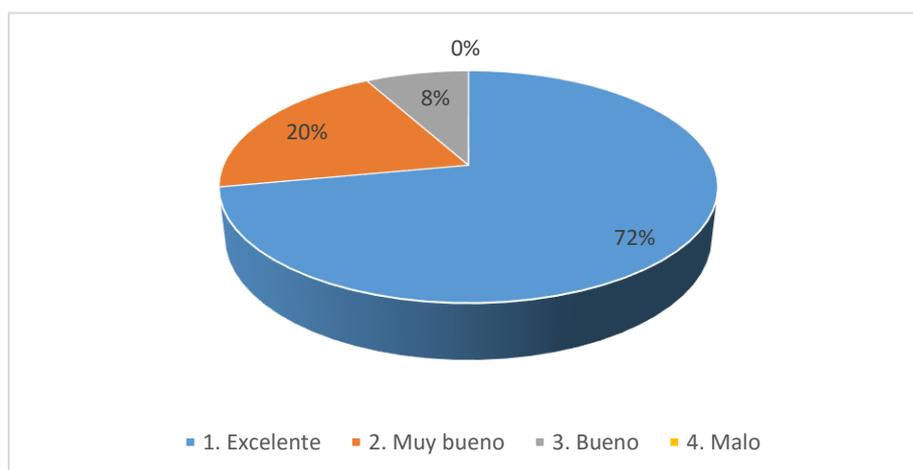
De las actividades que las secretarias aportan para realizar un buen desarrollo de la productividad en el trabajo, un 58% que no resuelven de manera inmediata lo indicado por ellos, el 18% respondieron que las secretarias brindan un buen servicio al cliente y que comunican de manera inmediata lo solicitado al jefe superior, sin embargo, un 6% contestaron que las secretarias si promueven el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral con sus compañeros de trabajo. Los resultados indican que el mayor porcentaje de los estudiantes manifiestan que las secretarias no resuelven sus inquietudes de manera inmediata, provocando inconformidad por los servicios prestados.

5. Cree usted que para desempeñarse la secretaria el nivel de inteligencia emocional que debe poseer debe ser:

Tabla y Gráfico #5.

Opciones	F.	%
1. Excelente	36	72
2. Muy bueno	10	20
3. Bueno	4	8
4. Malo	0	0
Total	50	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Los estudiantes respondieron que; el 72% que las secretarias deben poseer Inteligencia Emocional excelente, 20% muy bueno, el 8% bueno. Estos resultados obtenidos equivalen a que ellos buscan la excelencia en el servicio que les facilitara el desempeño de sus funciones y aumenta la eficacia en el trato con los clientes y directivos.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA
APLICADA A LOS JEFES DE LAS
SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE MANABÍ**

1. ¿La secretaria fundamenta con aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla el trabajo que usted le encarga?

Tabla y Gráfico #1

Opciones	F.	%
1. Siempre	3	60
2. A veces	2	40
3. Nunca	0	0
Total	5	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Jefes de las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

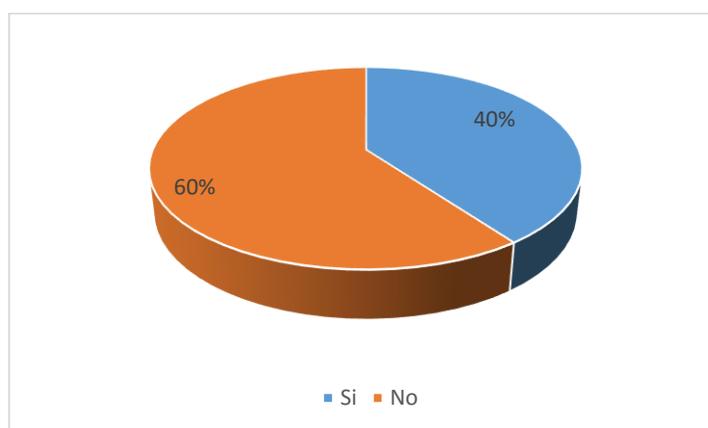
Según los datos el 60% de los jefes respondieron que las secretarías siempre fundamentan con aspectos teóricos – metodológicos cuando realizan su trabajo, mientras que el 40% indicaron que a veces. Las secretarías si fundamentan al momento de realizar sus trabajos, y para ellos es muy importante que las secretarías sepan fundamentar sus actividades de una manera coherente para que se puedan entender.

2. ¿Conoce usted si las secretarias para su desempeño poseen todas las inteligencias múltiples?

Tabla y Gráfico #2

Opciones	F.	%
1. Si	2	40
2. No	3	60
Total	5	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Jefes de las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

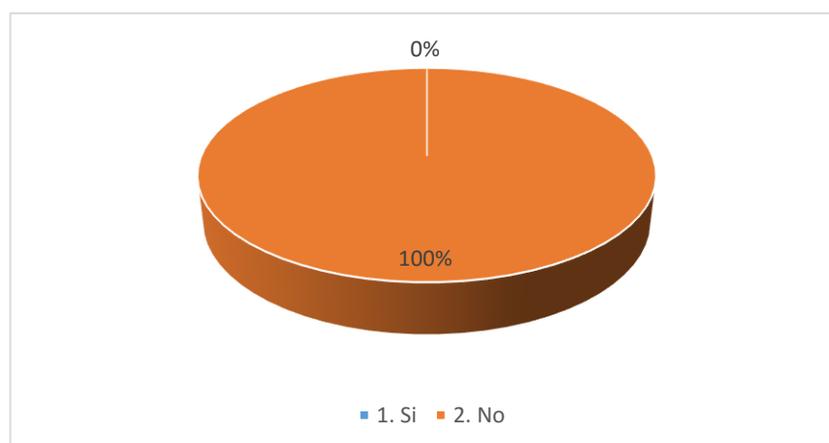
Según los datos, el 60% que contestaron que no, sin embargo, el 40% respondieron que las secretarías para su desempeño poseen todas las inteligencias múltiples, estos datos evidencian que las secretarías tienen dificultad para en trabajo bajo presión.

3. ¿Cómo jefe superior le ha aplicado algún test para conocer el grado de inteligencia emocional de la secretaria que laboran con usted?

Tabla y Gráfico #3
t

Opciones	F.	%
1. Si	0	0
2. No	5	100
Total	5	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Jefes de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

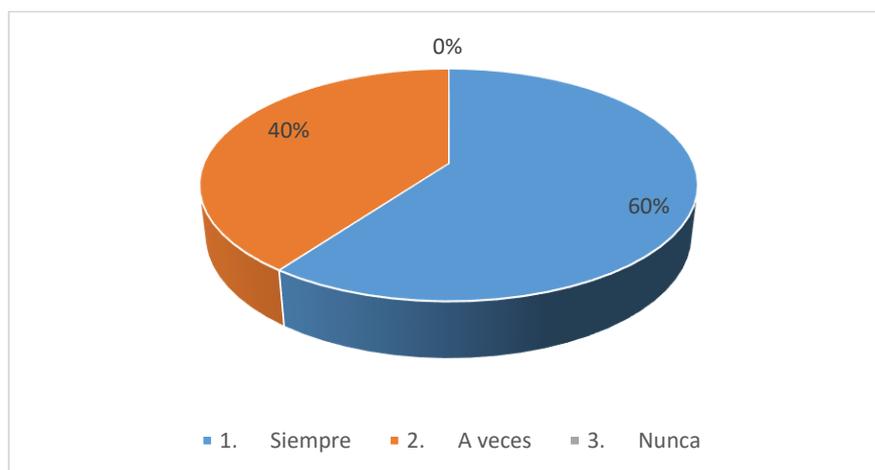
De acuerdo a los datos el 100% de los jefes respondieron que no le han aplicado ningún test para conocer el grado de inteligencia emocional que tienen las secretarias, resultando el no poder reconocer, aceptar y canalizar las emociones para dirigir las conductas a objetivos deseados, lograrlo y compartirlos con los demás.

4. ¿Cuándo usted le solicita algún trabajo a la secretaria lo realiza y resuelve de manera inmediata?

Tabla y Gráfico #4

Opciones	F.	%
1. Siempre	3	60
2. A veces	2	40
3. Nunca	0	0
Total	5	100

Representación Gráfico Porcentual



Fuente: Jefes de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

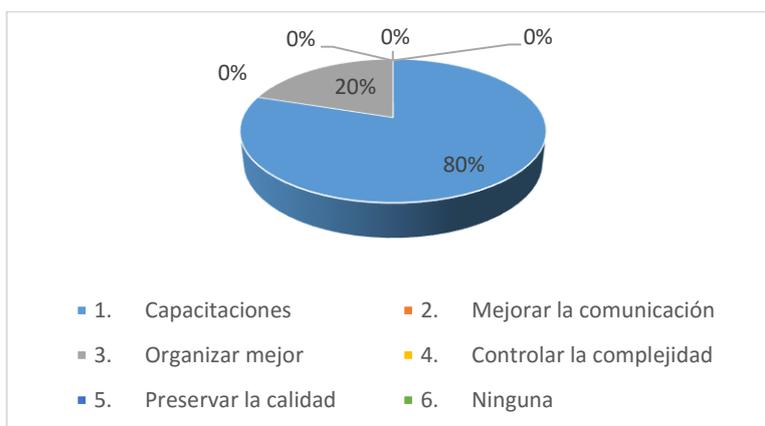
De acuerdo a la información el 60% de los jefes indicaron que siempre que solicita algún trabajo a la secretaria lo realiza y resuelve de manera inmediata, y el 40% contestaron que a veces, esto se ve manifestado mediante la corrección de los errores que cometen las secretarías, provocado por la tensión sin aplicar su inteligencia y el manejo adecuado de sus acciones y no están actualizadas en los cambios que se están dando a lo largo de la vida como realizar oficios y la manera de archivo. Es recomendable que a las secretarías se las capacite cada cierto tiempo para que actualicen sus conocimientos y sepan aplicarlos en el trabajo y así poder realizar sus actividades de manera eficiente sin ninguna falla.

5. ¿Qué clase de herramientas o estrategias les aplica a las secretarias para que ellas mejoren su trabajo laboral?

Tabla y Gráfico #5.

Opciones	F.	%
1. Capacitaciones	4	80
2. Mejorar la comunicación	0	0
3. Organizar mejor	1	20
4. Controlar la complejidad	0	0
5. Preservar la calidad	0	0
6. Ninguna	0	0
Total	5	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Jefes de las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

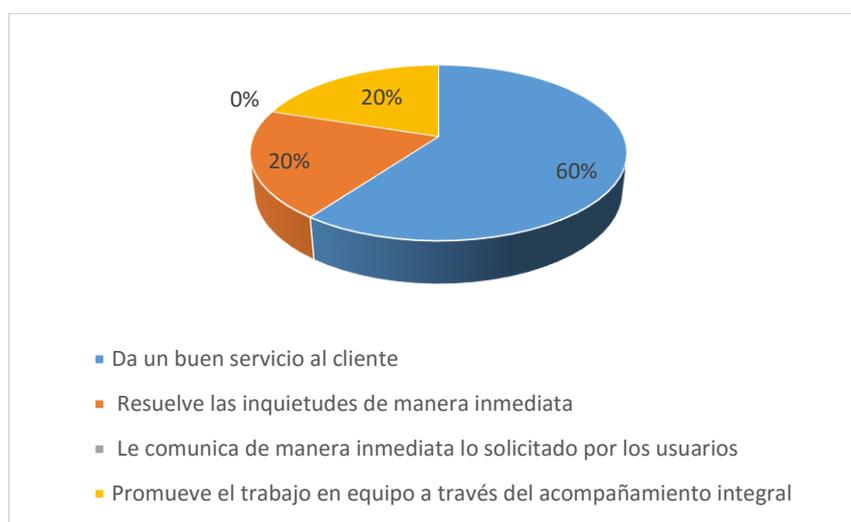
El 80% manifestaron que sus secretarías se capacitan, un 20% respondió que organizan mejor sus tareas y oficios, ya que para ellos es muy importante rendir su trabajo de manera eficiente, proporcionan a las secretarías un plan de capacitaciones que se realiza anualmente, por lo que ellas están en la capacidad de asistir a estos seminarios, capacitaciones para reforzar los conocimientos y enseñanzas adquiridas.

6. ¿Cuál es el aporte que la secretaria que labora con usted brinda para desarrollar la productividad en el trabajo?

Tabla y Gráfico #6

Opciones	F.	%
1. Da un buen servicio al cliente	3	60
2. Resuelve las inquietudes de manera inmediata	1	20
3. Le comunica de manera inmediata lo solicitado por los usuarios	0	0
4. Promueve el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral	1	20
Total	5	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Jefes de las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Según los datos el 60% de los jefes respondieron que las secretarias dan un buen servicio al cliente, el 20% contestó que resuelve las inquietudes de manera inmediata, y el 20% respondió que la secretaria que labora con él promueve el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral. Como resultado se logró definir que las secretarias sí dan un buen servicio al cliente cumpliendo con las expectativas y objetivos del jefe, y de los estudiantes, pero fallan un poco al momento de comunicar las inquietudes de manera inmediata por parte de los estudiantes por lo que es recomendable que se las sensibilicen, puesto que es necesario que las secretarias presten y brinden sus servicios con agilidad y desarrollarlo de una manera adecuada y con prontitud.

7. ¿Cómo jefe, que procedimiento tomaría si la secretaria no posee un buen nivel de inteligencia emocional?

Tabla y Gráfico #7

Opciones	F.	%
1. Capacitarla	5	100
2. Destituirla del puesto	0	0
3. Reducción de sueldo	0	0
4. No aplicar ninguna medida	0	0
Total	5	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Jefes de las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. (Datos recabados por la autora).

Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

El 100% de los jefes manifestaron que el mejor procedimiento que ellos darían sería el de capacitarla a las secretarías, ya que es de vital importancia que ellas se actualicen sus conocimientos, dándoles charlas de sensibilización para que puedan mejorar su nivel de inteligencia emocional, y puedan manejar sus funciones de una forma eficiente.

Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos específicos.

Concluido el trabajo de investigación en su parte teórica y práctica, se procedió a la exposición y descripción de los resultados, en base a los objetivos específicos propuestos, a continuación, se demuestra el alcance de los objetivos.

En el objetivo específico N°1: **Fundamentar los aspectos teóricos – metodológicos relacionándolos con el uso de las características de las inteligencias múltiples.** Las respuestas obtenidas en la tabla N° 1 de la pregunta realizada a las secretarias, consideran en un 70% que siempre fundamentan con aspectos teóricos – metodológicos al desarrollar sus trabajos, por lo que para ellas es muy importantes para lograr una buena atención y al igual en la tabla N° 1 de la encuesta aplicada a los jefes en la que en un 60% contestaron que las secretarias siempre fundamentan al aplicar sus trabajos encomendados.

El objetivo específico N°2: **Identificar el grado de Inteligencia Emocional de las secretarias ejecutivas en pro de la determinación del nivel de la inteligencia que poseen las secretarias.** Los resultados se visualizan en la tabla N° 3 de la encuesta realizada a los jefes quienes en un 100% manifiestan que no le han aplicado algún test para identificar el grado de inteligencia emocional que poseen las secretarias, y consideran que es recomendable para garantizar el desenvolvimiento de las secretarias en su área laboral.

El objetivo específico N°3: **Establecer las herramientas que se requieran para mejorar el desarrollo de productividad realizado por la secretaria ejecutiva.** Está representada en la pregunta N° 5 aplicada a los jefes, en la que con un 80% comentan que las capacitaciones es una herramienta muy importante para mejorar la productividad en el

lugar de trabajo y así favorecer en forma positiva al crecimiento de la institución en la que labora.

4.2. Alcance de objetivos y resultados esperados

Concluida la investigación y a través de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a secretarias, estudiantes y jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí se ha delimitado que:

- Las secretarias tienen un nivel teórico-metodológico que aplican al momento de atender a los usuarios, pero que no es suficiente, puesto que los estudiantes al momento de solicitar sus servicios indican que es deficiente la atención a sus requerimientos.
- Los jefes consideran que, si bien es cierto que las formaciones continuas garantizan un mejor desenvolvimiento de los trabajadores, no se ha aplicado de manera directa esto con las secretarias por diversas razones.
- Se logra evidenciar que la inteligencia emocional influye mucho en el desempeño laboral de las secretarias, puesto que ellas como se encuentran rodeada de muchas circunstancias de alta presión deberían saber controlar sus emociones para así mejorar su rendimiento y satisfacción de los estudiantes.
- Es indispensable demostrar la capacidad e inteligencia que posee un profesional, ya que los usuarios y clientes internos dan una opinión válida y convincente acerca

de la atención y dar prioridad a estos aspectos, esperando el seguimiento de las recomendaciones no solo para mejorar sino para justificar que se posee una inteligencia intrapersonal confiable.

CAPÍTULO V

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Las secretarias están preparadas técnica y profesionalmente para desenvolverse en su área de trabajo, aplican el conocimiento de la inteligencia emocional. Pero con su aplicación queda claro que las capacitaciones son una de las estrategias de la institución, para mejorar la calidad en su atención.

Los estudiantes como clientes dan su opinión fiable desde la agilidad del servicio y considera que no se lleva un correcto proceso de la información emitida y receptada, por lo tanto, se evidencia el posible desconocimiento de las técnicas y metodologías que deben aplicar.

Para los jefes es conveniente presentar argumentos ante las actividades que realiza por las constantes evaluaciones que tiene la institución por ser esta publica y le llevan una constante inspección. Pero se ha establecido la carencia de las inteligencias múltiples en su totalidad, incluidas las habilidades, talentos y capacidades que deben poseer. Además, también aportan con sus conocimientos a las secretarias en momentos que sea necesario.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez elaboradas las conclusiones de este trabajo, se espera el seguimiento oportuno de las siguientes recomendaciones:

Desarrollar capacitaciones sobre la inteligencia emocional previo evaluación y diagnóstico de resultados, reconociendo las dificultades y promoviendo a las secretarias de herramientas necesarias humanas técnicas y materiales que posibiliten su desarrollo integral dentro del ámbito laboral.

Promover dentro del contexto laboral situaciones que posibiliten el control emocional en sus actividades diarias, así como analizar un buen rendimiento laboral que incluya la satisfacción de los usuarios ante el servicio que brinda.

A las secretarias que tengan precaución al momento de realizar sus trabajos de manera que, en lo posible, se eviten los imprevistos y malos entendidos y se induzca a la aplicación de sus roles y funciones de manera que genere agilidad, habilidad y eficiencia.

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL, DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Los estudios actuales destacan el papel modelador de las emociones, su funcionalidad en la regulación de la conducta humana. El modelo propuesto por la Inteligencia Emocional, focaliza su atención en el adecuado manejo de las emociones propias y la de los demás como vía para lidiar eficientemente con los problemas que plantea la vida.

En el mundo laboral los indicadores de eficiencia han evolucionado sobre las bases de distintos enfoques teóricos, fundamentos metodológicos y contextos sociales. Hoy no son solo los valores de coeficiente intelectual, la formación o la experiencia los que determinan el alcance de altos niveles de desempeño, sino también el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. Este nuevo criterio emerge como respuesta a las demandas que las nuevas condiciones sociales le imponen al desempeño exitoso en diversas esferas del quehacer humano y se imponen cada vez con más fuerza como un componente integrado a la vida laboral.

Una gran cantidad de investigaciones han mostrado la importancia de la inteligencia emocional y su relación con diferentes ámbitos como el estrés ocupacional, el ajuste psicológico y emocional, la percepción de satisfacción con la vida, la calidad de las relaciones interpersonales y el logro del desempeño individual y la productividad organizacional. El impacto de la inteligencia emocional en el ámbito ocupacional se expresa tanto por la presencia de competencias emocionales de alta efectividad, como por su relación con el nivel de compromiso, la satisfacción personal y el desarrollo grupal del personal, que

constituyen predictores de comportamientos vinculados directamente a la productividad organizacional.

Los beneficios de las competencias emocionales y la aceptación del capital humano como el recurso estratégico por excelencia están en línea con la capacitación emocional de individuos, grupos y directivos, la que agrega a los mismos un valor económico y social de gran impacto en la eficiencia y eficacia empresarial.

Los estudios reportan la contribución de las competencias emocionales en el desempeño laboral sobresaliente en tanto facilitan:

- Identificar y superar obstáculos que obstruyen el logro de los objetivos.
- Enfrentar y transitar procesos de cambio.
- La comunicación en las relaciones interpersonales.
- Toma de decisiones complejas
- Adaptación a demandas y presiones del ambiente

OBJETIVOS

- Capacitar a los y las secretarias sobre Inteligencia Emocional para lograr una buena atención al usuario.
- Desarrollar dos talleres de capacitación, dirigido secretarias de la Universidad Técnica de Manabí sobre temas de Inteligencia Emocional., que les permite desarrollarse efectiva y eficazmente en su quehacer profesional.

BENEFICIARIOS

Directos

- Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí.

Indirectos

- Autoridades de la Universidad
- Personal que labora en la Universidad Técnica de Manabí
- Usuarios (estudiantes).

Localización Física

Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales.

Actividades

Las actividades que se realizarán son:

- Difundir la realización de los talleres a través de oficios, afiches y trípticos elaborados para el efecto, de tal forma que todo el estudiantado de secretariado ejecutivo conozca del evento y asistan al mismo.
- Involucrar a todo el personal en la ejecución de las diferentes actividades.
- Vigilar que todas las actividades se desarrollen con normalidad y efectividad.
- Realizar visitas a todos los departamentos y oficinas para dar a conocer los talleres y captar el interés de su realización.

- Incentivar a las autoridades y directivos de la institución a participar activamente de los talleres.

- Promover el interés de asistencia, de manera especial a los estudiantes de secretaría y las secretarías de la Institución para que asistan a los talleres.

Metodología

Se utilizarán los siguientes métodos:

Participativa: permitirá que todos los involucrados participen en las actividades que se desarrollarán.

Analítica: porque permitirá analizar los resultados que se logren del mismo.

Reflexiva: permitirá concienciar y valorar la importancia de la Inteligencia Emocional y hacer que su práctica se efectiva.

RECURSOS

Humanos:

- Estudiantes de Secretariado
- Secretarías
- Autoridades
- Facilitadores

Materiales

- Oficios
- Material de oficina

- Papelotes
- Trípticos
- Materiales de trabajo
- Marcadores
- Cartulinas de colores
- Afiches
- Otros

Económicos

Para la elaboración de trípticos, afiches, difusión cancelación al facilitador se considera un valor de \$ 500 dólares, y distribuidos de la siguiente manera:

DETALLE	VALOR
Material de Oficina	\$50.00
Papelotes y cartulinas	50.00
Materiales de trabajo	100.00
Difusión en la prensa	100.00
Pago de capacitadores (1)	100.00
Otros	100.00
TOTAL	\$500.00

6. PRESUPUESTO

RUBROS	VALORES
Materiales de oficina	100.00

Libros	50.00
Internet	100.00
Impresión	130.00
Tinta	100.00
Copias respectivas del Trabajo de Titulación	200.00
Grabación y encuadernación del Trabajo de Titulación	50.00
Movilización	100.00
Imprevisto	100.00
Total	930.00

7. CRONOGRAMA VALORADO 2017																																
ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				RECURSOS		COSTO					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		3	4	MATERIALES	HUMANOS	
Presentación y Aprobación del Anteproyecto				X	X																									Carpetas con proyecto impreso	Miembros Unidad de Titulación	150
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis						X	X	X			X				X				X										Proyectos	Tutor y autora de la investigación	30	
Elaboración de la bases teóricas							X	X	X																					Libros, hojas	Tutor y autora de la investigación	40
Planificación y diseño del trabajo de campo											X	X																	Hojas, lápiz, borrador	Tutor y autora de la investigación	100	
Aplicación de encuestas												X																	Fichas	Autora de la investigación	60	
Tabulación de datos y análisis de los resultados													X	X															Hojas, lápiz, borrador	Autora de la investigación	120	
Conclusiones y Recomendaciones															X														Hojas, lápiz, borrador	Autora de la investigación	0	
Elaboración del informe final																X	X													Hojas, lápiz, borrador	Autora de la investigación	100
Entrega, análisis y aprobación del informe final																				X										Carpetas, hojas	Autora de la investigación	100
Defensa del trabajo de investigación																									X					Informe empastado	Autora de la investigación	150
																															TOTAL	850

1. BIBLIOGRAFÍA

- Abilleira, L. (2010). Obtenido de <http://es.slideshare.net/LHAA09/habilidades-administrativas-5946754>
- Alba, T. (07 de 04 de 2016). Obtenido de <http://xn--diseocreativo-lkb.com/herramientas-para-mejorar-la-productividad/>
- Albacete, C. P. (2014).
- Anchondo, H. A. (2011). Obtenido de <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5053/Tesis%20Doctoral%20de%20H%C3%A9ctor%20Arturo%20Enr%C3%ADquez%20Anchondo.pdf?sequence=1>
- Andrade Yáñez, G., & Jaramillo Rios, L. D. (2013). *ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO*. OTAVALO, ECUADOR. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/05%20FECYT%201561%20TESIS.pdf>
- Cáceres, M. L. (Mayo de 2015). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/50/1/T-UTB-FCJ-0001.pdf>
- Collado, D. E., & Cano Vindel, A. (2014). Obtenido de http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf
- Condori, R. M. (27 de julio de 2012). Obtenido de <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- Condori, R. M. (27 De Julio De 2012). *La Secretaria Ejecutiva En La Empresa Moderna*. Obtenido De [Http://Rositasecr.Blogspot.Com/2012/07/La-Secretaria-Ejecutiva-En-La-Empresa.Html](http://Rositasecr.Blogspot.Com/2012/07/La-Secretaria-Ejecutiva-En-La-Empresa.Html)
- Contreras, J. (17 de julio de 2016). *Inteligencia Emocional. Daniel Goleman*. Obtenido de <http://www.joseacontreras.net/promemp/lider00.htm>
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2005). En *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y las organizaciones*. Bogotá, DC, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Correa, B., & Valverde Guzmán, C. (2001). *Modulo de Desarrollo de la Inteligencia*. Quito.
- Couto, F. (27 de febrero de 2011). Obtenido de <https://fabiancouth.wordpress.com/2011/02/27/herramientas-para-aumentar-la-productividad/>

- Encarnación, E. (2014). Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/28/la-inteligencia-emocional/>
- Escriche, S. L. (2014). Obtenido de http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/36209/Tesis%20Doctoral_Sara%20Lorente%20EDU.pdf?sequence=1
- Esteban Martínez, C., Saiz Vicente, E., & Molero Moreno, C. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproxim.* Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=80530101>
- Flores, L. L. (11 de Diciembre de 2014). Obtenido de <https://labiniaflores.wordpress.com/2014/12/11/habilidades-y-destrezas/>
- Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15-25.
- García, A. A. (2016). Obtenido de http://www.psicologia-online.com/autoayuda/asertividad/competencias_sociales.shtml
- García, J. M. (29 de 08 de 2016). Obtenido de <http://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/productividad-laboral/>
- Goleman. (1998). Obtenido de <http://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Tejido%20%20%20inteligencia%20emocional.pdf>.
- Goleman, D. (1 de 10 de 1996). Obtenido de <http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1KD19ZCT2-2CGCPX2-1WXF/intel%20emocional%20Goleman.pdf>
- Goleman, D. (2007). <http://es.slideshare.net/sistematizacion/inteligencia-emocional-1144462> .
- Guambaña, S. M. (2014). *Universidad Politécnica Salesiana* . Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6663/1/UPS-CT003295.pdf>
- Guzmán, P. R. (s.f.). Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/IX_Teleconf/LAINTELIGENCIAEMOCIONALAPLICADACAMPOLABORAL.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (quinta ed.). Mexico: NTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, M. V. (28 de 01 de 2008). Obtenido de <https://convivencia.wordpress.com/2008/01/28/la-teoria-de-las-inteligencias-multiples-de-gardner/>
- Hidalgo Meza, R. D. (2013). *El Comportamiento De La Secretaria Incide En El Clima Laboral De La Secretaría De Educación Del Distrito Metropolitano De Quito*. Recuperado el 8 de junio de 2016, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7917/1/FCHE-SE-63.pdf>

- Isela, E. L., & Montero Vásquez, A. J. (Enero de 2012). Obtenido de <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/86/3/tesis%20final%20ultima%20impresion%20andrea%20isela.pdf>
- Londoño, M. C. (2011). *HABILIDADES DE GESTIÓN PARA LA SECRETARIA EFICAZ* (Tercera ed.). Madrid.
- López, A. E. (17 de 05 de 2015). Obtenido de <http://www.lapatia.com/columnas/42975/competencias-humanas>
- Martín, M. O., & Alonso de la Torre, B. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=14&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiN3tGSnsjQAhXBRyYKHWnYDn0QFghfMA0&url=http%3A%2F%2Fwww.ccap.sld.cu%2Ffiles%2FBiblioteca%2FManualSecretarias%2FManualparasecretarias.doc&usg=AFQjCNGwkAF8TcRd4Bw0i>
- Martín, M. O., & Alonso de la Torre, B. (junio de 2012). Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=14&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiN3tGSnsjQAhXBRyYKHWnYDn0QFghfMA0&url=http%3A%2F%2Fwww.ccap.sld.cu%2Ffiles%2FBiblioteca%2FManualSecretarias%2FManualparasecretarias.doc&usg=AFQjCNGwkAF8TcRd4Bw0i>
- Martínez, V. V. (20 de 04 de 2003). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/uso-inteligencia-emocional-secretaria-gestion/>
- Mayer y Salovey. (1990). <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>.
- Miranda, C. (2005). La autoestima profesional: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13.
- Narcisa, S. C., & Rodríguez Arias, G. (2011). Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1918/3/TESIS.pdf>
- Regade, B. (1989). Obtenido de <https://psicologiymente.net/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner#!>
- Serra, D. D. (2008). Psicología de la motivación. En D. D. Serra, *Psicología de la motivación* (págs. 51-52). La Habana: Ciencias Médicas, 2008. Obtenido de http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/PsicologiadelaMotivacion.pdf
- Thompson, T. (28 de julio de 2009). Obtenido de <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/habilidades-de-un-administrador.html>
- Valles, S., Alves, J., González, V., & Yaneth, D. J. (2011). 7 tipos de inteligencia. *Profas*.

Vaneeckaute, H. (08 de Febrero de 2010). Obtenido de
<https://haurdun.wordpress.com/2010/04/24/%C2%BFsabes-lo-que-es-la-autorregulacion/>

ANEXOS

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Inteligencia Emocional	Habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios mismos.	Competencias Sociales	Inteligencia emocional	<p>¿Su jefe superior le ha aplicado algún test para conocer su grado de inteligencia emocional?</p> <p>a) Si b) No</p>	Encuesta
			Capacidad de toma de decisiones	<p>¿En Sus Funciones Diarias Toma Decisiones En Forma Oportuna?</p> <p>a) Siempre b) A Veces c) Nunca</p>	Encuesta
			Capacidad de comunicarse en forma efectiva	<p>¿Fundamenta usted como secretaria los aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla su trabajo?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) nunca</p>	Encuesta

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Desempeño de la Secretaria Ejecutiva	Persona que realiza actividades que son de responsabilidades para la empresa; estas pueden ser: recibir a los clientes, de escribir la correspondencia, desarrollar actas de reuniones a realizarse, etc.	Función de la secretaria	Inteligencia emocional en el secretariado ejecutivo	<p>¿Cree usted que para desempeñarse la secretaria el nivel de inteligencia que debe poseer debe ser?</p> <p>a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Malo</p> <p>¿La secretaria cuando usted solicita algo se lo resuelve de manera oportuna?</p> <p>a) Siempre b) A Veces c) Nunca</p> <p>¿Cuál de las siguientes opciones ve usted que la secretaria aporta para realizar un buen desarrollo de la productividad en el trabajo?</p> <p>a) Da un buen servicio al cliente b) Resuelve las inquietudes de manera inmediata c) Comunica de manera inmediata lo que usted solicitada al superior d) Promueve el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral</p>	Encuesta
			Competencias de una buena secretaria	Encuesta	
			Herramientas para mejorar el desarrollo de la productividad	Encuesta	

PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA

Estimada secretaria ejecutiva:

Desde la escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, se está realizando un estudio sobre la Inteligencia Emocional en las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. El objetivo es Caracterizar la inteligencia emocional para un excelente desempeño de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí.

La inteligencia emocional es la capacidad humana que permite tomar conciencia de las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones del trabajo, acentuar la capacidad para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que brindará mayores posibilidades de desarrollo personal y social.

Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial. Le agradecemos la participación y le recordamos que es totalmente voluntaria. Es necesario que conteste todas las preguntas para que pueda tener la puntuación del test.

CUESTIONARIO

¿Fundamenta usted como secretaria los aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla su trabajo?

d) Siempre

e) A veces

f) nunca

¿Qué clase de características de las inteligencias múltiples conoce?

- a) inteligencia lingüística
- b) lógica-matemática
- c) inteligencia musical
- d) inteligencia visual – espacial
- e) inteligencia kinestésica – corporal
- f) inteligencia interpersonal
- g) inteligencia intrapersonal
- h) Ninguna de las anteriores

¿Su jefe superior le ha aplicado algún test para conocer su grado de inteligencia emocional?

- c) Si
- d) No

¿En Sus Funciones Diarias Toma Decisiones En Forma Oportuna?

- d) Siempre
- e) A Veces
- f) Nunca

¿Qué clase de herramientas o estrategias su autoridad le aplica para su mejor trabajo laboral?

- a) Capacitar a las personas
- b) Mejorar la Comunicación
- c) Organizar mejor
- d) Controlar la complejidad
- e) Preservar la calidad

¿Cuál es el aporte que usted realiza para desarrollar su productividad en su trabajo?

- a) Da un buen servicio al cliente
- b) Resuelve las inquietudes de manera inmediata
- c) Comunica de manera inmediata lo solicitado a su superior
- d) Promuevo el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral

¿Cree usted que para desempeñarse como secretaria el nivel de inteligencia debe ser?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Malo

PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA

Estimado jefe de departamento:

Desde la escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, se está realizando un estudio sobre la Inteligencia Emocional en las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. El objetivo es Caracterizar la inteligencia emocional para un excelente desempeño de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí.

La inteligencia emocional es la capacidad humana que permite tomar conciencia de las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones del trabajo, acentuar la capacidad para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que brindará mayores posibilidades de desarrollo personal y social.

Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial. Le agradecemos la participación y le recordamos que es totalmente voluntaria. Es necesario que conteste todas las preguntas para que pueda tener la puntuación del test.

CUESTIONARIO

¿La secretaria fundamenta con aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla el trabajo que usted le encarga?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

¿Conoce usted si las secretarias para su desempeño poseen todas las inteligencias múltiples?

a) Si

b) No

¿Cómo jefe superior le ha aplicado algún test para conocer el grado de inteligencia emocional de la secretaria que laboran con usted?

a) Si

b) No

¿Cuándo usted le solicita algún trabajo a la secretaria lo realiza y resuelve de manera inmediata?

a) Siempre

b) A Veces

c) Nunca

¿Qué clase de herramientas o estrategias les aplica a las secretarias para que ellas mejoren su trabajo laboral?

a) Capacitaciones

b) Mejorar la Comunicación

c) Organizar mejor

d) Controlar la complejidad

e) Preservar la calidad

¿Cuál es el aporte que la secretaria que labora con usted realiza para desarrollar la productividad en el trabajo?

- a) Da un buen servicio al cliente
- b) Resuelve las inquietudes de manera inmediata
- c) Comunica de manera inmediata lo solicitado a su superior
- d) Promuevo el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral

¿Cómo jefe, que procedimiento tomaría si la secretaria no posee un buen nivel de inteligencia emocional?

- a) Capacitarla
- b) Destituirla del puesto
- c) Reducción del sueldo
- d) No aplicar ninguna medida

PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA

Estimado estudiante:

Desde la escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, se está realizando un estudio sobre la Inteligencia Emocional en las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. El objetivo es Caracterizar la inteligencia emocional para un excelente desempeño de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí.

La inteligencia emocional es la capacidad humana que permite tomar conciencia de las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones del trabajo, acentuar la capacidad para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que brindará mayores posibilidades de desarrollo personal y social.

Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial. Le agradecemos la participación y le recordamos que es totalmente voluntaria. Es necesario que conteste todas las preguntas para que pueda tener la puntuación del test.

CUESTIONARIO

¿Cree usted como estudiante que la secretaria fundamenta los aspectos teóricos - metodológicos cuando desarrolla el trabajo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

¿Conoce usted si las secretarias para su desempeño deben poseer todas las inteligencias múltiples?

- a) Si
- b) No

¿La secretaria cuando usted solicita algo se lo resuelve de manera oportuna?

- d) Siempre
- e) A Veces
- f) Nunca

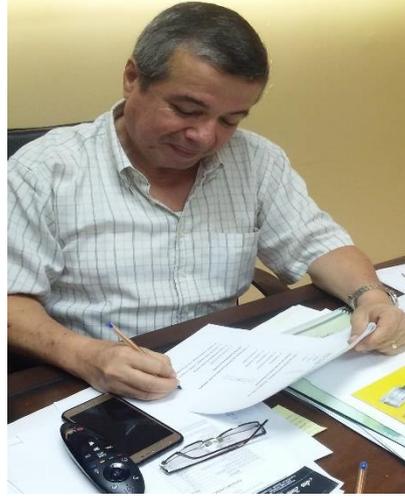
¿Cuál de las siguientes opciones ve usted que la secretaria aporta para realizar un buen desarrollo de la productividad en el trabajo?

- e) Da un buen servicio al cliente
- f) Resuelve las inquietudes de manera inmediata
- g) Comunica de manera inmediata lo que usted solicitada al superior
- h) Promueve el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral

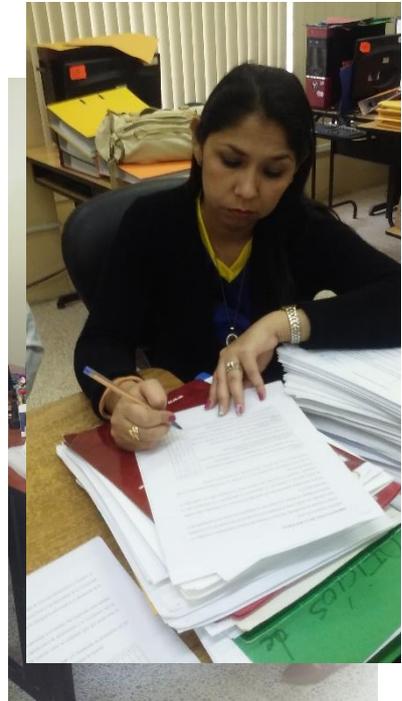
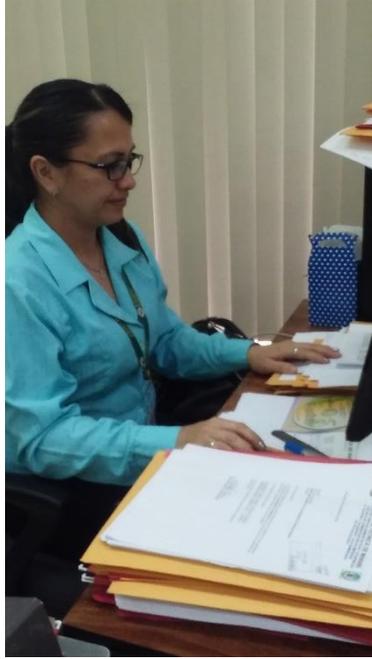
¿Cree usted que para desempeñarse la secretaria el nivel de inteligencia que debe poseer debe ser?

- e) Excelente
- f) Muy bueno
- g) Bueno
- h) Malo

ENCUESTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS

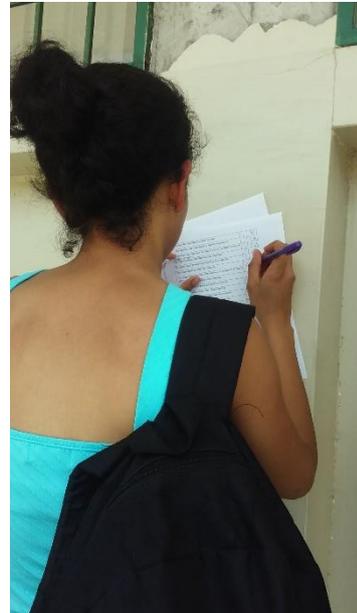


ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS





ENCUESTA A ESTUDIANTES



Ficha bibliográfica

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI
BIBLIOTECA CENTRAL
REGISTRO DE CONSULTAS BIBLIOGRAFICAS

NOMBRE DEL USUARIO:
CI:

ESTUDIANTE PROFESOR INVESTIGADOR OTROS

CARRERA: INSTITUCION:

CODIGO DEL LIBRO:

AUTOR Apellidos, Nombres	TITULO

Portoviejo.. de de 2016