



Noviembre 2019 - ISSN: 1696-8352

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU ROL EN LA TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

AUTORAS: María Valentina Mera Loor;

egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí;

Lcda. Rocío Segovia Meza, Mg.

Docente titular tiempo completo de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Correo: ssegovia@utm.edu.ec; fono: 0987382548

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Valentina Mera Loor y Rocío Segovia Meza (2019): "La secretaria ejecutiva y su rol en la toma de decisiones y resolución de conflictos en las empresas públicas y privadas del Cantón Portoviejo", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (noviembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/secretaria-ejecutiva-decisiones.html>

RESUMEN

La investigación realizada tenía como objetivo principal Contrastar la toma de decisiones y el rol que tiene la Secretaria Ejecutiva para la resolución de conflictos en las empresas públicas y privadas del Cantón Portoviejo, para ello se realizó una investigación cuali-cuantitativa de corte exploratoria con la aplicación de una metodología descriptiva y analítica, con los métodos Bibliográficos y Explicativos, así como las técnicas de la Recopilación Documental, encuesta y la entrevista; con los instrumentos de la guía de encuesta, guía de entrevista, la población muestra fue de 65 secretarias graduadas de la de la Carrera de Secretariado Ejecutivo que se encuentran en el ejercicio de sus funciones en el Cantón Portoviejo, en instituciones públicas como privadas, por ende, será una muestra probabilística tomando como indicadores para su selección los siguientes criterios: Ser graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo; estar laborando dentro de su área profesional; Tener más de un año en la institución. Los resultados indican que las secretarias encuestadas tiene dentro de sus responsabilidades el manejo de grupos y equipo de trabajos, así como la trata con clientes externos, para lo cual es necesario un buen manejo de información, un acertado cumplimiento de los roles y funciones en cuanto a la comunicación, así como en un canal de información adecuado en cuanto a las necesidades de sus pares con sus jefes, de ellos entre si y de los clientes externos, de ahí la importancia de que tenga preparación y conocimiento continuo para poder manejar conflictos internos y pueda buscar medios y mecanismos óptimos para la solución de los mismos.

Palabras claves. Resolución de conflictos, secretaria ejecutiva, canales de comunicación, manejo de información.

SUMMARY

The main objective of the investigation was to contrast the decision-making process and the role of the Executive Secretary for the resolution of conflicts in public and private companies of the Portoviejo Canton. For this purpose, a qualitative and quantitative investigation of exploratory nature was carried out with the application of a descriptive and analytical methodology, with Bibliographic and Explanatory methods, as well as the techniques of Documentary Compilation, survey and interview; With the instruments of the survey guide, interview guide, the sample population was 65 graduates from the Executive Secretariat Career who are in the exercise of their duties in the Portoviejo Canton, in public and private institutions, by therefore, it will be a probabilistic sample taking as indicators for its selection the following criteria: To be graduates of the Executive Secretariat career; be working within your professional area; Have more than one year in the institution. The results indicate that the secretaries surveyed have within their responsibilities the management of groups and work team, as well as dealing with external clients, for which it is necessary a good information management, a successful fulfillment of the roles and functions as to the communication, as well as in an adequate information channel regarding the needs of their peers with their bosses, of them among themselves and of the external clients, hence the importance of having continuous preparation and knowledge to be able to handle internal conflicts and can search for optimal means and mechanisms for their solution.

Keywords.

Conflict resolution, executive secretary, communication channels, information management

INTRODUCCIÓN

La humanidad desde su misma creación ha tenido que enfrentar condiciones que generan malestar o incomodidad, sea por situaciones personales o interpersonales inherentes a las relaciones y sus diferentes formas de representación, esto se lo conoce como conflicto, por ende uno de sus conceptos más aceptados en esta investigación es el que proporciona León (2015) quien lo describe como la existencia de un enfrentamiento, controversia o litigio entre diferentes partes, que ante una determinada situación tienen intereses diferentes, esto puede ser perjudicial y saludable tanto para las personas como para las empresas, pues genera posturas y búsqueda de estrategias para solucionarlos (p.15-16).

Desde hace varios años existen organizaciones que se especializan en investigaciones sobre el tema, las causas, consecuencias y posibles medidas para solucionar el conflicto sobre todo en las empresas, esto es debido al crecimiento poblacional y por ende de necesidades que hacen visibles las contraposiciones de ideas, pensamientos y actitudes de manera que se pueda generar mecanismos para enfrentarlos y prevenirlos sin atender a los derechos propios y de los demás. (Centro de Estudios de Justicia de las Américas - Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales para América Latina y el Caribe, 2015).

Entre los documentos que se destacan en este proceso están: "Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte" (OMS, 2010) y las Notas Técnicas de Prevención 891 y 892 (INSHT, 2011), que abordan el desarrollo e implementación de un procedimiento de resolución autónoma de los conflictos de violencia laboral, en las Directrices de la OIT sobre Violencia en el Trabajo (2003) y en el Acuerdo Europeo sobre Violencia y Acoso (2007) (Velázquez, 2013). Coincidentemente definen al conflicto como un proceso, con relación de interdependencia de las partes, que tienen componentes cognitivos y emocionales, sobre metas incompatibles, planteadas sobre el poder como capacidad de influencia organizativa, cultural, desarrollo profesional, estatus laboral, relaciones interpersonales, preparación, aprendizaje, ambiente de trabajo entre otros. (Redora, 2004).

Todo esto concluye en que un conflicto al ser inherente e inevitable en las relaciones sobre todo laborales, necesitan de procesos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y la OIT desde el 1990 ha establecido políticas de atención y prevención en los diferentes Ministerios de

Trabajo con sistemas y funciones específicas que apoyan a sus miembros para crear o fortalecer mecanismos encargados de atenderlos. (Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo (2015)).

Por ello en este complejo proceso que se usan en los procesos de conflictividad dentro de las organizaciones, se aplica cuando los empleados están inmersos en conflictos internos graves, donde las consecuencias en ocasiones lo acaban pagando los clientes que no son atendidos correctamente, o se merma la productividad de los trabajadores que dedican una parte importante de su tiempo a guerras internas.

En este sentido las secretarias tiene una gran responsabilidad por sus roles y funciones que cumplen dentro de las empresas, pues su figura ha evolucionado y sigue evolucionando, siendo cada vez más trascendental dentro de la sociedad moderna, quien la ve como promotora, animadora, coordinadora, ejecuta, asistencia cercana y activa en las grandes decisiones (Morales, 2019). Esta profesión más que un oficio es un cargo importante por ende su formación y preparación requiere de atención especial no solo en funciones administrativas sino también en el desarrollo de destrezas, habilidades en ética, responsabilidad social, sentido común, toma de decisiones acertadas, manejo de relaciones interpersonales, resolución de conflictos entre otros (Nicolás y Rubio, 2015).

DESARROLLO

Secretaria Ejecutiva: roles, funciones

La literatura tradicional reconoce a la secretaria como aquella persona que tenía la responsabilidad de llevar correspondencia, redactar actas de reuniones, realizar trámites de cualquier índole dentro de la oficina, custodiar documentos de la empresa, organizar eventos y actividades para los jefes y empleados de manejo eficiente y comprometida, (Morales, 2019). Sin embargo, como toda profesión ha avanzado en roles y responsabilidades dentro del contexto empresarial e inusual el rol secretarial es uno de los más importante dentro de este contexto, por la participación cercana que tiene con las personas, por su presencia en cada uno de los roles que esta cumple, con las condiciones de desarrollo laboral que realiza es tan significativa que en muchos casos de sus actuar se puede determinar el éxito de la misma. (p. 29)

La realidad, presenta una secretaria que cumple roles y funciones esenciales dentro de la empresa, para lo cual se requiere de habilidades y destrezas para un trabajo eficaz, con eficiencia y profesionalismo, pro activas con óptimos rendimientos y altos niveles de productividad, pues de ella depende en gran parte el manejo exitoso y productivo de la actividad empresarial (León, 2015). Por eso su formación académica desde las aulas universitarias debe encaminarse a conocimientos técnicos, formativos, personales y éticos de manera que se provea de herramientas apropiadas para la práctica de su trabajo de manera integral, esto implica la consolidación del saber y del ser en una sola amalgama de conocimientos. (Soto y Palomo, 2016). El reto actual de las empresas es responder de manera acertada al cambio de mercado, por lo tanto, las exigencias laborales implican de personal competente, profesional y comprometido con los objetivos de la organización.

Por ello el perfil de la secretaria actual desde la visión de la empresa que cumple actividades diversas dentro de una sociedad de cambio y que desde la academia se debe tomar en cuenta en razón de esta demanda según Soto y Palomo (2016) es el siguiente:

- Perfil técnico: que le promueva la utilización de herramientas tecnológicas así como Plataformas informáticas.
- Perfil funcional: donde el liderazgo, la destreza en la comunicación y la planificación sean sus puntos fuertes, pues no solo es para recibir órdenes sino para colaborar con los jefes, por ello sus conocimientos deben estar alineados a las actividades de la organización de manera que entre sus acciones también sean las de delegar tareas a otras personas.
- Simpatía: implica carácter atractivo y agradable hacia los demás no solo personas internas, sino que externas.

- Atenta, con un comportamiento cortés, conciliador.
- Paciente, con capacidad de mantener la compostura sin alterarse.
- Sencillez. comportarse de forma natural, espontánea.
- Cordialidad, con delicadeza, gentileza y sinceridad.
- Amabilidad, afable, afectuosa y complaciente en las actividades y disposiciones laborales.
- Cooperativa, prestar auxilio, socorro, poner el empeño en la obtención o la realización de algo.

Para ello debe cumplir roles específicos como: (Nicolás y Rubio, 2015)

- Orden en su lugar de trabajo.
- Facilidad para establecer relaciones interpersonales.
- Discreción y que además mantenga especial atención en lo referente al trato personal y telefónico.
- Buen desempeño en trabajo en equipo.
- Espíritu de superación.
- Buena presencia.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad para expresarse tanto de forma verbal como escrita.
- Personalidad proactiva y organizada.
- Disposición para la interacción en los grupos de trabajo.
- Óptimo manejo de programas informáticos.
- Apoyo en los diversos departamentos de la empresa.
- Buen desempeño en el ejercicio de sus labores.
- Aptitudes para la organización.
- Buena disposición para el trabajo.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para el trabajo en equipo y trabajo bajo presión.

Por ende, dentro de su formación se debe contar con preparaciones teóricas que permitan el desarrollo de destrezas y habilidades propias para las actividades empresariales, pues el ritmo de vida de las empresas no permiten que se realicen dinámicos a pasos lentos, por ello esta alineación debe estar enfatizada en ideas, actividades intelectuales, conocimientos de innovación, así como la capacidad para trabajar en equipo, creatividad e iniciativa, entre otras cosas. (Muñe y Vidal, 2013).

En otras palabras la globalización en la que se está envuelta las organizaciones exige de una serie de transacciones y negociaciones que exige una labor directa, con diligencia empresarial y trabajo discreto, metódico y dinámico, donde se debe asumir diversas funciones de importancia para lo cual será necesario a más de conocimientos, aptitudes, buen desempeño en favor del crecimiento y desarrollo de la organización, pues la competitividad y rentabilidad depende de la capacidad de sus trabajadores, así como de factores de práctica diaria y de formación continua según el entorno y la exigencia del mercado. (León, 2015)

Entre las destrezas más importantes que debe desarrollar la secretaria se encuentran las siguientes: (Olaya, 2012)

- Aptitud profesional.
- Calidad humana.
- Esfuerzo en las actividades.
- Reservada: manejar con discreción las actividades del trabajo.
- Facilidad de relaciones interpersonales.
- Fluidez en la comunicación, tanto interna como externa.
- Mantener la tranquilidad ante la presencia de dificultades.

- Trabajar en la consecución de los objetivos y metas de la organización.
- Organización de eventos, preparar presentaciones profesionales.

Resolución de conflictos

Cuando se conceptualiza el término conflicto en esta investigación se hace referencia a los desacuerdos u oposiciones de intereses o ideas de las personas que trabajan juntas, las cuales pueden ser consideradas como norma y natural en cualquier ambiente de trabajo, no obstante, esto se cataloga como negativo dentro de la actividad laboral pues reduce la productividad y por ende el rendimiento en las oficinas (García, 2015). El manejo y la manera de resolverlos es un desafío dentro del ambiente laboral pues en muchas ocasiones solo se evita y no se acude a la raíz que lo produce.

Se han realizado muchas investigaciones dentro de las empresas, primero para identificar las diferentes necesidades empresariales en cuanto a los conflictos que se producen en la misma, y desde ahí se han delimitado algunas técnicas de manejo de conflictos que se pueden decir son estándar y que permiten tener insumos necesarios para poder tratarlos según lo expresa Grasa, Blanco, y Diego (2015) como:

1. Hablar con la otra persona, si se es parte activa en el conflicto, o promover la comunicación, cuando se trata de resolver el que afecta a otros compañeros.
2. Centrarse en datos objetivos y obviar cualquier subjetividad.
3. Escuchar con atención a la otra parte.
4. Identificar puntos de acuerdo y desacuerdo.
5. Priorizar las áreas de conflicto.
6. Desarrollar un plan para trabajar en cada desacuerdo.
7. Celebrar el éxito.

Esto sobre todo permite intervenir dentro de los conflictos laborales, recomendando que la postura al momento de intervenir debe ser neutral, y aceptando la convivencia en un mismo espacio, los choques de intereses y la presencia de tercero para un diálogo no son entendidos en muchas ocasiones de la misma manera, por ello es necesario identificar los tipos de desacuerdos laborales como lo expresa el Paletto, (2013), el cual describe dos de manera general: uno que genera la improductividad del trabajo de las personas, los cuales perjudican a la empresa como a los individuos involucrados y los productivos que en el fondo genera productividad para su protagonistas.

Se debe tomar en cuenta que los conflictos laborales pueden aparecer en cualquier momento y por ende se debe estar preparado para afrontarlos, quizás desde antes que aparezca, con formación, preparación y capacitación continua, con reglas claras dentro de lo laboral en y con comunicación efectiva y asertiva de todos los miembros. (Muñe y Vidal, 2013). Como miembros parte y responsable de un grupo es necesario estar atento ante los indicios de problemas con los compañeros y generar ante todo actitudes y aptitudes a tiempo por ello Márquez (2011) indica que se debe hacer:

- Detectar pronto el problema, para desde ahí estar atento a una idea clara de la solución.
- Permitir a los empleados implicados expliquen estrategias para resolver un conflicto.
- Resolver los problemas por vías informales.

La secretaria ejecutiva y su rol en la resolución de conflictos dentro de la empresa

Este apartado de la investigación es complejo de explicitar de manera teórica, pues son pocas las concepciones teóricas que permiten identificar cuáles son los verdaderos conceptos de la misma, no obstante la búsqueda bibliográfica hace referencia en primer lugar al análisis de las relaciones laborales, esto implica sobre todo las interacciones entre los empleadores y los empleados, así como de empleados entre sí, en razón de sus perspectivas y de las organizaciones, pues en muchos casos es necesario armonizar los intereses de los mismos para entender y atender las necesidades de todos.

En el caso de las interacciones se establecen niveles, por ejemplo: uno es el individual en relación con su empleador dentro de la empresa o lugar de trabajo, otro es entre un grupo de empleados en relación a un empleador individual, entre uno o varios empleados y la organización de empleadores cuando es a nivel industrial o sectorial y entre organismos representativos de empleados y empleadores a nivel nacional o regional. Para ello las interacciones entre trabajadores y empleador puede ser: (Lacaya, Dama, Ferrer (2015)

- Individuales o colectivas.
- Dentro de empresas o lugares de trabajo individuales.
- Dentro de grupos de empresas o industrias.
- A nivel provincial o estatal.
- A nivel nacional.

Aunque independientemente del nivel de interacción, queda claro que los empleados y los empleadores y sus respectivas organizaciones poseen intereses comunes y contrapuestos. Es común cuando va en relación con el proceso de producción y la generación de bienes o servicios, donde los beneficios no solo son para las empresas sino para los empleados que les permiten recibir su sueldo y los beneficios propios. (García, 2015)

El interés contrapuesto es cuando la participación de las ganancias en relación de precio no están según lo pactado en el contrato y por ende los beneficios extra salariales van en discordancia con las ganancias y el rendimiento de los empleadores, por ello las interacciones entre los empleados y empleadores depende de: (Paleto, 2013)

- la disposición para interactuar; y,
- la capacidad para hacerlo.

En relación con la disposición de interactuar, se enmarca como las partes interactúan acerca del compartir el poder y se compromete a resultados aceptables mutuamente; si no se produce en estos casos hacen que las partes adopten posturas rígidas y poco razonables lo que promueve a ocultar información de las partes y por ende los esfuerzos por resolver los conflictos son pocos. (Grasa, Blanco y Diego, 2015)

En la práctica laboral la secretaria esta entre sus nuevos roles, la participación directa entre sus compañeros de trabajo así como entre los jefes, para ello debe poseer de técnicas profesionales como el Coaching y la comunicación asertiva que le permita detectar, diferenciar y actuar cuando se presenten un problema dentro de la organización que incida en el estado actual de las cosas y el estado deseado, es decir el identificar una situación permite aplicar herramientas analíticas – racionales, estableciendo alternativas de mejora y tomar decisiones acertadas (Morales, 2019). Para los directivos de las organizaciones la identificación de los problemas es básico para entender y atender la situación. Por ello depositan la obligación y confianza en las secretarias, por su orden en cuanto a la comunicación y las relaciones interpersonales, para ello se deben formar y capacitar en todo lo referente a manejo de la información y las relaciones humanas (Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo, 2015). Algunas de las pautas que recomienda el autor en razón de este apartado esta:

- Dar supervisión a la información que se reciba, con el objetivo de evitar futuros inconvenientes.
- Supervisar que los planes acordados y las decisiones previamente tomadas se cumplan de acuerdo a lo programado.

- Ofrecer su ayuda en cuanto a la orientación, guía o solución de problemas.
- Brindar su atención a las personas que la requieran.
- Cumplir eficientemente las funciones delegadas.

Por todo ello la secretaria es un elemento importante y uno de sus pilares en la formación en el manejo de la comunicación y en su rol de mediadora dentro del grupo laboral que pertenece. (Ministerio de Educación de Perú, 2015), en muchos casos la toma de decisiones esta sobre ella, no solo en cuanto a situaciones laborales, sino que también personales; pues se debe tomar en cuenta que las decisiones y acciones no solo serán técnicas, sino que requiere de una compleja y exigente determinación en razón de contenidos éticos. (p.35).

Los empleadores y empleados son conscientes que la toma de decisiones es el impulso laboral de cualquier negocio y su éxito está en relación a una correcta toma de decisión, es así que la secretaria debe estar en constante Formación pues estará en medio de innumerables decisiones a tomar en cuanto al presente y futuro empresarial, por su función asistencial y de análisis del entorno, para cual debe demostrar la capacidad de decisión en razón de las metas, objetivos y compromisos laborales. (García, 2015)

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó con un corte cuali-cuantitativo, se aplicó una metodología descriptiva y analítica, con los métodos Bibliográficos y explicativos, con las técnicas de la Recopilación Documental, Encuesta y la Entrevista; con los instrumentos de la guía de encuesta, guía de entrevista. Se trabajó con una población y muestra de 65 secretarias graduadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo que se encuentran en el ejercicio de sus funciones en el cantón Portoviejo tanto en instituciones públicas como privadas, por ende, será una muestra probabilística tomando como indicadores para su selección los siguientes criterios:

- Ser graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo.
- Estar laborando dentro de su área profesional.
- Tener más de un año en la institución.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información recolectada tiene varios apartados al momento de realizar el análisis, el primero explica las condiciones laborales de las encuestadas es decir su situación profesional: edad, sexo, título académico, cargo que ejerce y años de experiencia en su puesto; otra parte del análisis de saber si están en empresas públicas y privadas, así como de las capacitaciones y formaciones continuas que han recibido para mejorar su desempeño; y otras de índole ya personal es a través del cuestionario de Resolución de Conflictos de Thomas ritman saber cómo están ellas en cuanto a su relación profesional y su aporte en la resolución de conflictos.

En el cuadro No. 1 se evidencia la situación profesional de las personas encuestadas en cuanto a su edad: el 49% están en rangos entre 25 – 34 años de edad; 51% están entre los 35 y 44 años de edad, esto indica que las profesionales son adultas en su totalidad, el 100% de ellas pertenecen al sexo femenino, el 100% tienen el título de Secretaria Ejecutiva graduadas en la Universidad Técnica de Manabí; están dentro de sus puestos laborales entre 1– 5 años, 45% entre los 6 – 10 años, 30% están más de 11 años en sus empresas.

Cuadro No. 1

Situación profesional de las encuestadas

Ítems.	%
Edad	
25 -34	49%
35 - 44	51%
Título Profesional	
Secretarías Ejecutivas	100%
Años De Experiencia Laboral	
1-5 años	25%
6 – 10 años	45%
Más de 11 años	30%

Fuente: Secretarías Encuestadas
Responsable: Las autoras

En el cuadro No. 2 se evidencia que el 45% de las personas encuestadas laboran en instituciones privadas y el 55% en instituciones públicas; para fines de la investigación también fue importante revisar a que se dedican las empresas donde laboran así que el 65% se dedican a ofertar servicios de diversas índole: educativas, servicios básicos (agua potable, luz eléctrica, alcantarillado, telefonía fija entre otras) rentas internas, trámites judiciales entre otras y el 35% a oferta de productos (centro comerciales, ferreterías, inmobiliarias, entre otras).

Cuadro No. 2

Tipo de empresas donde laboran

Ítems.	%
Tipo de Empresa y/o Institución	
Publica	55%
Privada	45%
Tipo de Dedicación	
Empresas de servicios	65%
Empresas de productos	35%

Fuente: Secretarías Encuestadas
Responsable: Las autoras

Cuadro No. 3

Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kliman

Mediante este cuestionario se pretende valorar los estilos en la resolución de conflictos y la mediación en las empresas. Las instrucciones para cumplimentarlo consisten en señalar una opción con la que te sientas identificado.

ITEM'S	F%
A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	28
Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	35
Intento buscar una situación de compromiso	45
Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	25
En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	45
Suelo intentar calmar nuestros sentimientos y preservar nuestra relación	55
Intento encontrar una solución de compromiso	52
A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas	52
Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	56
Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	68
Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	39
Intento ganar mi posición	38
Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	56

No insisto en algunos puntos a cambio de conseguir otros	59
Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	59
Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente después que se plantea	62
Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	52
Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	45
Soy muy firme en perseguir mis objetivos	52
Trato de encontrar una solución de compromiso	59
Intento conseguir todo lo que concierne a la solución de los problemas, inmediatamente después que se plantea	56
Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	69
A veces evito tomar posiciones que crean controversia	70
Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	68
Propongo una posición intermedia	78
Presiono para que se haga lo que yo quiera	25
Yo le digo mis ideas y pregunto por las suyas	65
Intento enseñarle la lógica y los beneficios de mi posición	62
Suelo intentar cambiar los sentimientos de los otros y preservar nuestra relación	82
Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	85
Intento no herir los sentimientos de los demás	85
Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	52
Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	52
Intento hacer lo que sea necesario para evitar tensiones innecesarias	68
Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	45
Le dejo al otro mantener su postura, si el otro me deja a mí mantener las mías	45
Intento obtener todo lo que me preocupa y solucionar todos mis problemas inmediatamente después de que se plantean	65
Intento posponer el problema hasta que he tenido tiempo para pensarlo otra vez.	85
Procuro solucionar inmediatamente nuestras diferencias	45
Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	45
Cuando negocio, intento tener en cuenta los puntos de vista de la otra persona	48
Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	48
Intento siempre encontrar una solución que sea intermedia entre la mía y la suya	85
Soy firme en mis deseos	42
Me preocupo a menudo en satisfacer todos nuestros deseos	45
A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	58
Si la posición del otro parece muy importante para él, intentaré satisfacer sus deseos	65
Intento llevarle un compromiso	48
Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	48
Cuando negocio, intento ser muy considerado con los deseos de la otra persona	65
Propongo una solución intermedia	62
Casi siempre me preocupa satisfacer todos nuestros deseos	65
A veces evito tomar posturas que crearán controversia	65
Si eso hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	65
Busco generalmente la ayuda de los otros para llegar a una solución	48

Propongo una posición intermedia	80
Siento que no merece la pena preocuparse por las diferencias	82
Intento no herir los sentimientos de los otros	85
Siempre comparto el problema con otra persona para que podamos solucionarlo juntos.	89

Fuente: Secretarías Encuestadas
Responsable: Las autoras

En el cuadro No. 3 se evidencia que el 55% de las personas están en capacidad de resolver un conflicto laboral, buscan las maneras idóneas para mejorar sus relaciones con el equipo de trabajo, los escucha y controla sus emociones, esto en favor de un ambiente favorable dentro de la empresa así como de una estabilidad emocional de todos los que participan en ella; es complejo pero consideran que las personas con el tiempo, la formación y los continuos momentos que se viven dentro de la misma les permiten adquirir esa experticia para poder establecer relaciones pacíficas entre sus compañeros, con sus jefes y con los clientes externos. Una de las reglas es el manejo de las emociones, el control ante factores externos que puede provocar estrés y preocupaciones, pero sobre todo con la sinceridad en cada caso para poder escuchar y comunicar lo que se quiere o necesita, se basa en la búsqueda de soluciones no en la entrega de problemas. Vela por los intereses y objetivos de la empresa pues está consciente que es, quien les proporciona de elementos necesario para mejorar su calidad de vida, alcanzar su bienestar por ende parte importante de ello, por lo tanto está pendiente de las necesidades de los demás sin descuidar de las suyas, toma conciencia de sus errores los reconoce y cuando no puede resolver una situación lo habla con los involucrados, buscando junto con ellos las soluciones inmediatas pero también mediatas de los mismos de manera que no se repita, es la que genera confianza, respeto, responsabilidad y a veces le delegan la intervención y solución de las situaciones sobre todo entre los llamados clientes internos (compañeros de trabajo), también planifica estrategias para que entre todos se generen campos de actuación frente a resolución de conflictos buscando la capacitación y formación continua de ellos, se considera incluso que es un líder innato que tiene presencia y confianza entre los integrantes del grupo.

Otro de los resultados indica que el 35% evita ser parte de un conflicto, pues les resulta difícil resolverlos, consideran que lo mejor es no inmiscuirse en los mismos. A veces la cotidianidad de las relaciones genera un estilo más competitivo, lo que resulta incómodo para muchas personas. Sobre todo en lo laboral, consideran que las personas están más por ganar un puesto laboral que por ayudar a los compañeros del grupo esto se llama competitividad, dentro de una dinámica de trabajo es complejo pues el alcance de los objetivos tienen resultados poco alentadores, ya que, en el mejor de los casos, una de las partes saldrá perdiendo. En las empresas estos tipos de conflictos perjudican la productividad de la actividad emprendida, esto se da sobre todo con la edad, pues la diferencia entre ellas a veces si resalta como un posible conflicto por los intereses y las necesidades que no son iguales, por la experiencia que cada una lleva, en algunos casos desde la práctica y otras desde la formación, son temores infundados que al no comunicarse genera más bien escaladas en los conflictos que termina casi siempre con la intervención del jefe, es ahí donde las participantes se sienten impotente y consideran que no hay espacios para una buena comunicación entre los miembros y por ende se ven reflejados en la calidad del servicio o del producto que ofertan.

El 10% de los resultados indican que muchos de los estilos de conflictos terminan en la evitación, esto por el poco control emocional que tienen frente a las situaciones laborales que viven, por el modo que adoptan en la realización de sus actividades, por la manera como evidencia el cansancio y la rutina que si incide en las relaciones interpersonales que luego se repercuten en los objetivos de la empresa, no son accesibles, suelen querer tener la razón y están cerrados a generar canales de comunicación, no son colaborativos y más bien están aislados del cambio, progreso, formación y actualización de procesos, están dentro de este rango las de mayor permanente dentro de las empresas donde el automatismo ha hecho presa de sus acciones y no esperan otra cosa que no

sea terminar el día para irse a casa, no creen en las innovaciones, están poniendo excusas y pretextos para no innovar; no obstante están siempre quejándose de los avances y oportunidades para otros miembros del equipo y generan un ambiente disociador en muchos casos.

Poder solucionar un conflicto es complejo, pues depende 100% de las personas implicadas, por ello se debe dentro de las empresas a más de las capacitaciones y actualizaciones continuas en temas técnicos, agregar temas no solo de Relaciones Humanas, Atención al cliente y otros en esta línea unos que vayan en Coaching, manejo de la comunicación, relaciones interpersonales, control emocional entre otros como estrategias para que los miembros del equipo pueda desarrollar habilidad y destrezas en la resolución de conflictos, pues se ha demostrado que estas dependen del manejo de técnicas así como de habilidades para las relaciones interpersonales entre sus miembros, donde es necesaria la comunicación, escucha activa, liderazgo, negociación, entre otros. Fortalecer estas habilidades permite sobre todo manejar tipos de relaciones con más soltura y la capacidad para consolidar estrategias de trabajo en equipo y de manejo de objetivos comunes en los equipos.

CONCLUSIONES

En el estudio realizado indica que las secretarias son el equilibrio comunicacional entre: los compañeros de trabajo, con ellos, con sus jefes y con los clientes externos, por ende son parte importante en la toma de decisiones al momento de resolver conflictos de diversas índoles, casi siempre manifestados por las necesidades e intereses de las personas, tanto de forma individual como colectiva y como se puede manejar y controlar, será la diferencia. Por ello es necesario de una escucha activa, un buen manejo comunicacional, con una puesta en práctica de acciones que sobre todo atienda las necesidades y resuelva los requerimientos de las personas.

Por lo tanto su formación y capacitación continua en temas de control emocional, manejo de conflictos, comunicación asertiva, Coaching personal, manejo de grupos, son importantes al momento del ejercicio laboral de las secretarias, pues las responsabilidades actuales no solo se limitan a cuestiones técnicas, sino que van al trato con personas lo que conlleva una responsabilidad mayor; así como el manejo representativo de la empresa y el canal de comunicación entre la necesidad y la satisfacción de los mismos, que en muchos casos no están en la adquisición del bien o el servicio sino en forma como se lo brindó y se lo percibió al momento de tenerlo.

La responsabilidad social de las empresas se ven impregnadas más en las privadas que en las públicas, pues las primeras buscan a través de constantes talleres a sus empleados capacitarlos y manejarlos en estos temas, tomando en cuenta las demandas de las personas, analizan el contexto donde se desarrollan y sobre todo busca la satisfacción de necesidades desde lo que ellos ofertan y brindan. Esto garantiza una mejor rentabilidad de sus empresas, fortaleza de los equipos de trabajo, seguridad laboral, armonía dentro de los grupos y sostenibilidad de sus miembros.

BIBLIOGRAFÍA

Centro de Estudios de Justicia de las Américas - Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales para América Latina y el Caribe (2015). Resolución Alternativa de Conflictos. Buenos Aires: INECIP Buenos Aires.

Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo (2015). Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales. Directrices para mejorar el desempeño. Turin - Italia: Centro International de Formation de la OIT.

- García, F. (2015). La Mediación Familiar y el punto de encuentro familiar. Cuarto nivel: Doctor en Medicación. UNED, Departamento de Derecho Civil, Facultad de Derecho UNED.
- Grasa, R., Blanco, A. y Diego, P. (2015). La Aplicación de la Mediación en la Resolución de Conflictos en el Mediterráneo. 1st ed. España: Secretaria General Técnica, Área de Documentación y Publicaciones.
- León, C. (2015). La Gestión del Conflicto en las Organizaciones Complejas. Cuarto Nivel: Maestro en Mediation. Universidad Internacional de Andalucía.
- Lacaya, D., Dama, I. y Ferrer, R. (2015). Gestión de Conflictos en las organizaciones: un enfoque psicosocial integrador. Seguridad y Salud en el Trabajo, 81.
- Marqués, C. (2011). La Mediación: Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos... Cuarto nivel: Doctora. Universidad de Salamanca: Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Administrativo, Financiero y Procesal.
- Ministerio de Educación de Perú (2015). Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a Resolver Conflictos en las Instituciones educativas. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Morales, A. (2019). La Labor de la Secretaria Ejecutiva y su incidencia en la Toma de Decisiones y Resolución de problemas. Tercer nivel: Licenciatura. Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado.
- Muñe, F y Vidal, A. (2013). La mediación. Resolución pacífica de conflictos. Régimen jurídico y eficacia procesal. La ley. Madrid
- Nicolás, C., y Rubio, A. (2015). Gestión de recursos humanos en la empresa social. Universidad Business Revire, 82-105. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43341001005>
- Olaya, M. (2012). La ingeniería del lean manufacturing (p. 023–027) Medellín: Corporación Industrial Minuto de Dios.
- Poletto, V. (2013). Géneros de la comunicación internacional en cursos de secretario ejecutivo. Revista de Gestão e Secretariado, 73-89.
- Portal web. Test Psicotécnicos:
http://www.psicotecnicostest.com/testdepersonalidad/resoluciondeconflictostestonline.asp?TIP_2=Test%20de%20resoluci%F3n%20de%20conflictos&TIP_1=Test%20de%20Personalidad
- Rojas, S. (2007). TEST 001 Instrumento Sobre las Modalidades de Resolución de Conflictos. 1st ed. Chile: Universidad de Tarapaca.
- Soto, D., y Palomo, A. (2016). Práctica pre-profesional en la carrera Secretariado Ejecutivo: su evaluación como expresión de la relación teoría-práctica. Luz. Revista electronica trimestral de la Universidad de Holguín, 1-14.
- Viles, E., Jaca, C., Tanco, M., y Medina, A. (2011). Desarrollo metodológico para medir el trabajo en equipo. Revista Venezolana de Gerencia, 375-389. Obtenido de <http://www.redalyc.org/>