



Noviembre 2019 - ISSN: 2254-7630

## **AUTOESTIMA Y PERSONALIDAD DEL PROFESIONAL EN SECRETARIADO EJECUTIVO.**

**AUTORAS:** Katherine Yorlery Pinargote Ávila,

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

**Mg. Betty Alarcón Chávez,**

docente titular tiempo completo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: balarcon@utm.edu.ec; fono: 09978720531

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Katherine Yorlery Pinargote Ávila y Betty Alarcón Chávez (2019): "Autoestima y personalidad del profesional en secretariado ejecutivo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/11/autoestima-personalidad-profesional.html>

### **RESUMEN**

La autoestima y la personalidad comprenden al conjunto de relaciones entre emociones e inteligencias (Salovey y Mayer 2000) que tienen las personas como capacidades desarrolladas y que las utilizan el bienestar propio y el de los demás. Se tiene claro que estas características propias de las personas son aprendidas durante el desarrollo de la formación profesional, la motivación, el control emocional, las habilidades personales y sociales son las claves para tener éxito y bienestar en una Secretaria Ejecutiva, la cual es considerada como base fundamental de la formación profesional, en el que los/las estudiantes y luego profesionales, tengan competencias y habilidades que les permitan controlar las emociones y sus efectos al momento de tomar decisiones que serán parte de las actuaciones sobre las necesidades y preocupaciones de los demás. Esta investigación estuvo enmarcada en conocer el grado de autoestima y personalidad que tienen las secretarías que laboran en las empresas e instituciones del cantón Portoviejo, graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, los resultados permitieron sobre todo presentar una propuesta de fortalecimiento académico para potenciar la gama de ofertas de mejoramiento laboral a nivel de instituciones que desde la académica se pueden dar como aporte a la comunidad en base a sus competencias educativas. Los resultados indican que las secretarías están sometidas al estrés laboral que implica el atender las necesidades de los clientes internos y externos, todo como parte de su accionar diario; consideran que la edad, la antigüedad y la rutina diaria son factores que inciden en la calidad del rendimiento y por ende en los propósitos y fines de la organización.

**PALABRAS CLAVES:** La secretaria y su personalidad; Formación profesional y autoestima; relaciones laborales y autoestima de las secretarías modernas, Secretarías en Portoviejo.

## SUMMARY

Self-esteem and personality comprise the set of relationships between emotions and intelligences (Salovey and Mayer 2000) that people have as developed capacities and that are used by their own well-being and that of others. It is clear that these characteristics of people are learned during the development of professional training, motivation, emotional control, personal skills and social skills are the keys to success and well-being. The Executive Secretary is considered as the fundamental basis of professional training, that students and then professionals, have skills and abilities that allow them to control emotions and their effects when making decisions that will be part of actions about the needs and concerns of others. This research is framed in knowing the degree of self-esteem and personality that have the secretaries that work in the companies and institutions of the Portoviejo canton, graduates of the career of Executive Secretariat of the Faculty of Humanistic and Social Sciences of the Technical University of Manabí, the Results allowed above all to present a proposal for academic strengthening to enhance the range of job improvement offers at the level of institutions that from the academic level can be given as a contribution to the community based on their educational competencies. The results indicate that the secretaries are subject to the labor stress involved in meeting the needs of internal and external clients, all as part of their daily actions; They consider that age, seniority and daily routine are factors that influence the quality of performance and therefore the purposes and purposes of the organization.

**KEY WORDS:** The secretary and her personality; Professional training and self-esteem; Labor relations and self-esteem of modern secretaries, Secretaries in Portoviejo

## INTRODUCCIÓN

Para entender la relación entre la autoestima y personalidad con la secretaria ejecutiva es necesario que se tengan en cuenta los hallazgos sobre el tema que a nivel del tiempo se han realizado, pues es necesario aclarar que no es algo que surge en estos tiempos, sino que van en razón del crecimiento de la sociedad, del contexto social que esto implica y por ende de la atención a demandas y servicios que las empresas e instituciones brindan para la satisfacción del cliente.

Como se está enfocando el tema laboral y la personalidad, Beteta (2011), indica que la motivación laboral está vinculada con el empleo, tanto así que la Organización Mundial del Trabajo (OIT) (2009), establece como necesidad que los empleados alcancen un nivel de trabajo decente es decir con respeto a sus derechos humanos. No obstante, es un tema que debe ser manejado con tino, por los lazos conflictivos que pueden tergiversar sus derechos con el incumplimiento de sus responsabilidades y por ende debe estar bajo acompañamiento, supervisión y evaluación de desempeño que promueva sobre todo la mejora y el rendimiento laboral de manera equilibrada. (Montilla, 2014).

Todo esto ha incidido para que se realicen estudios e investigaciones sobre el tema, pues ya se ha comprobado que el rendimiento laboral está en estrecha relación de la personalidad y la percepción (más o menos positiva/negativa) que éstos tengan acerca de los factores psicosociales de su entorno de trabajo (MOF, 2014). La personalidad es un constructo hipotético que se proyecta en el tipo de actos que realizan cotidianamente las personas. Está compuesta por un conjunto de características cognitivas y tendencias conductuales que determinan las similitudes y diferencias en pensamientos, sentimientos y conductas de los individuos. Para Campos (2013), el estudio de la personalidad tiene dos vertientes históricas: la nomotética (representada por Allport) y la ideográfica (representada por Murray). La una está dada por la búsqueda de unidades fundamentales que componen la personalidad, desde la visión de cada individuo, la otra en cambio busca esta misma información, pero en razón de la tradición y de los rasgos que hacen diferente a cada persona del resto, desde lo biológico genético y su entorno social, familiar y cultural.

En este ámbito es necesario resaltar que la autoestima y la personalidad son factores personales que inciden en la conducta de las personas y por ende en el rendimiento laboral, pues sus

acciones delimitan su comportamiento laboral (Familia, 2011), aunque factores externos a los personales como los sistemas de cultura y las políticas organizativas gestionan situaciones mencionadas, en conclusión, es la interacción sistemas-personas.

Estos factores psicosociales entorno al ámbito laboral interdependientes entre las empresas, los bienes, los servicios, la atención y la aceptación de las personas, entonces se debe manejar y controlar las emociones, pues las expresiones juegan un papel importante a la hora de realizar las acciones laborales diarias, (Gómez, 2013), y es la parte humana la que se necesita trabajar para asegurar los fines y metas de las organizaciones donde se labora.

En este sentido el papel de la Secretaria Ejecutiva, está relacionada con los requerimientos y las necesidades de las personas, sobre todo en cuanto a satisfacción de la misma, siendo sus exigencias y atenciones en relaciones directas a funciones y ofertas del lugar donde se desempeña, en algunas ocasiones es el puente entre la necesidad insatisfecha y la posibilidad de recursos para devolver.

En muchos casos el actuar del profesional no permite errores, existe una sola oportunidad de actuación y para poder manejar las crisis y tensiones de terceros, por ello se debe manejar de forma centrada y coherente, donde se evidencie la vocación a el trabajo que se realiza, los sentimientos, y el profesionalismo no puedan verse heridos ni afectados.

Para Pérez y Roca (2012) la Inteligencia Emocional indica que se debe:

1. Ver los problemas con objetividad.
2. Ser honesto, sin que esto sea motivo de poner en peligro la relación con la víctima.
3. Procurar entender la problemática sin asumirla como personal.
4. Junto con la persona, buscar alternativas de intervención y solución.
5. Buscarle y presentarle maneras y recursos para intervenir.
6. Desarrollar fuerza de la debilidad y esperanza al desesperado.
7. Encaminar los intereses de los involucrados no solo mirando la crisis como tal, sino viendo las oportunidades para con ellos.

Para los profesionales en Secretariado Ejecutivo, que están expuestos a las avalanchas de situaciones, crisis, emociones, personas, entre otros, son cargas pesadas, que afectan directa e indirectamente a su equilibrio emocional y que si no van encaminados 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 tiene para con nosotros, como una obligación personal y luego social por el rol que desempeña.

En el contexto laboral las situaciones sociales a las que están expuestos estos profesionales no son la excepción, la actual situación económica del país, las diversas condiciones y situaciones en el trabajo que tienen que asumir deben tener un buen manejo emocional ante los requerimientos de los usuarios, sobre todo cuando no solo es satisfacer la necesidad sino la complacencia emocional ante el servicio o bien adquirido.

De manera concluyente se puede resumir que la Inteligencia Emocional desarrollada en los y las profesionales de Secretariado Ejecutivo, es el conjunto de competencias adquiridas durante la formación profesional para conocer, desarrollar y controlar las emociones (Pérez y Roca, 2012), durante el actuar profesional de manera que luego se puedan aprender a usar en beneficios de las personas que demandan atención y respuestas a sus necesidades.

Estas competencias consisten en un reconocimiento personal (conciencia de sí mismo), regulación personal (autogestión), reconocimiento de los otros (reconocimiento social) (Rosario, 2012), si se logra tener el equilibrio propio, desarrollará estas habilidades como herramientas precisas para el trabajo con los demás, puesto que las personas que buscan la ayuda profesional son las que no saben cómo controlar y desarrollar sus emociones para resolver los conflictos en los que se ven envueltos.

Por ello es fundamental que en la formación de la Secretaria Ejecutiva se impartan asignaturas que conlleven al desarrollo y manejo de sus emociones, a buscar la inteligencia emocional y con ello perfeccionar la empatía, el liderazgo y la resiliencia.

## **DESARROLLO**

### **La autoestima**

Este término aparece como tema de investigación desde los años 1900 cuando se intentaba explicar las conductas y comportamientos de las personas frente a situaciones del contexto en muchos casos relacionados con sentimientos como miedo, amor, alegría, entre otros (Pita, 2016), se la considera la base del desarrollo humano, por tanto incide en las actividades diarias y los roles de la vida, son propias del trabajo y de ello depende el grado de participación y empoderamiento para con los fines de la empresa (Psicopedagogía, 2016).

En el ámbito laboral es importante la autoestima de las personas pues su buena aprehensión promueve sobre todo el buen desempeño y rendimiento, siendo una de los temas que se aborda en los procesos de desarrollo de formación continua, pues es clave para los fines de la empresa. (Newstrom, 2011); una de las primeras definiciones sobre la autoestima establece que es “El juicio personal de valía, que es expresado en las actitudes que el individuo toma hacia sí mismo. Es una experiencia subjetiva que se transmite a los demás por reportes verbales o conducta manifiesta” (Coopersmith, 1967. pág.5). es decir, a través de las diversas formas comportamentales las personas comunican a los demás siendo por algo un ente que se lleva en el interior y que refleja al exterior de manera involuntaria generando ante ello respuesta simultánea de acción y reacción, estos momentos son procesos de evaluación y reflexión propia y grupal que permite la detección de necesidades y por ende las propuestas de formación en lo laboral claras y en razón de la misma. (Toala, 2014).

En este sentido ya es considerado como una estructura cognitiva desde la experiencia real e ideal de la persona para sí mismo, incluso llega a considerar como “una estructura cognitiva de experiencia evaluativa real e ideal que el individuo hace de sí mismo, condicionada socialmente en su formación y expresión, lo cual implica una evaluación interna y externa del yo” (Robbins y Judge, 2009, pág.20).

Se debe tener en cuenta que la autoestima no se forma por el éxito social, la presencia física ni la popularidad, sino que se define por la voluntad de las personas, el racionalismo, honestidad e integridad, todo llevado desde el consiente y la formación de valores (personalidad) que empieza desde el nacimiento. Para autores como Robbins y Coulter (2010) la formación de la autoestima está basada en cuatro criterios: (a) significado: el grado de amor y aceptación que recibimos de los demás, (b) competencia: sentirse útil y lograr realizar tareas importantes, (c) virtud: creer y actuar con base a buenos valores y éticos y (d) poder: influir en nuestra vida y en la de los demás de forma positiva.

En el ámbito laboral, los empleados con un alto nivel de autoestima, se evidencia en su forma de trabajar, tiene mayor confianza, genera pensamientos y juicios críticos, mantienen buenas relaciones interpersonales y de trabajo, son las aplicados y por ende mejoran el ambiente de trabajo, es decir proyectan un impacto por la manera como realizan sus actividades, además contribuyen un aliciente para la consecución de metas en la carrera. (Slocum, 2009), entre las características generales están: autorresponsabilidad, creatividad, habilidad para interrelacionarse, claridad de metas personales,

Todas las acciones o comportamientos realizados por los empleados en sus cargos que desempeñan son de gran importancia para que la organización para alcanzar sus metas, de modo que los resultados obtenidos de las evaluaciones periódicas del desempeño laboral, son, un buen indicador para direccionarse al éxito.

Para promover el desarrollo de la personalidad sobre todo en el ámbito laboral se debe tener en cuenta algunos indicadores que lo fomenten, pues es necesario recordar que en razón a como se sienten en el trabajo repercuten en su calidad; Martínez (s/f) menciona algunos elementos necesarios para integrar un buen clima laboral:

1. Elementos personales de los empleados: percepciones, actitudes, personalidad, valores, aprendizajes y el estrés de cada persona que integra la organización
2. Elementos grupales de la organización: estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
3. Elementos conductuales: la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
4. Elementos estructurales: macro y micro dimensiones.
5. Elementos organizacionales: evaluación, sistemas de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Tomando como referencia estos elementos, las personas desarrollan hábitos y costumbres que inciden en la relación directa de sus acciones, es así que algunas teorías desarrolladas sobre el análisis actitudinal de las personas establecen condicionantes característicos que permiten medir su grado de implicación social en relación a su grado comportamental. Como el tema de investigación se desarrolló enfatizado en lo laboral, existen teorías que establecen rasgos característicos que permiten describir y evaluar a las personas en el trabajo de manera profunda y luego analizar sus acciones con el comportamiento ocupacional. (Reyes, 2014).

En este caso se define tres rasgos de personalidad: Extraversión, Neuroticismo, y Psicoticismo, en otras palabras: Extrovertido, inestabilidad emocional y Dureza; es decir a lo largo de las relaciones laborales se pueden presentar de esta manera, o de manera independiente o dependiente entre sí, todo va a estar en relación a la manera como la persona se desarrolla. (Campos, 2013).

### **Personalidad.**

Teniendo en cuenta estos componentes es necesario para quienes están al frente de una empresa, reconocer el tipo de empleado que se cuenta, para en base a eso desarrollar diversas estrategias de formación y capacitación que garanticen sobre todo el buen manejo de las relaciones interpersonales entre ellos, lo que va a permitir sobre todo moldear el tipo de trabajo y las condiciones de las mismas de manera formal e informal, con aptitudes y actitudes todos parte del proceso de desarrollo empresarial para la consecución de los fines propuestos. Entre los perfiles de trabajadores más usuales según (Ruiz, Gago, García y López, 2013) se encuentra:

- El implicado, es fiel, dedicado, y le encanta su trabajo.
- El comodón. No se esfuerza por dar resultados sino por trabajar por lo mínimo.
- El malcontento, usualmente prefiere infravalorar su realidad, no da paso a la oportunidad.
- El ambicioso, aporta un gran valor añadido a los proyectos, empresa e incluso a sus compañeros.

Todos estos perfiles analizados estratégicamente permiten ante todo como se menciona en párrafos anteriores la puesta en marcha del valor agregado, de manera que se desarrolle la motivación y productividad propia y de la empresa, aunque suene como expectativa esta permite especialmente visualizar su ratio de actuación en la etapa inicial. (Robbins y Judge, 2013), se tiene como referencia que las primeras cinco contrataciones serán relevantes y marcarán el futuro del negocio, pues desde ahí se sienta las bases de una buena y fructífera razón de ser del negocio.

1. Alguien que sea creativo, ve un producto que se puede construir.

2. Alguien orientado a los detalles, la creatividad para desarrollar un plan concreto producto/servicio/oferta.
3. Alguien orientado a los procesos, donde en conjunto con las demás personas se practica el concepto detrás productos o servicios.
4. Un constructor, donde con tecnología y experiencia desarrollo técnicas, habilidades y procesos de las ideas, es quien investiga e informa sobre el producto.
5. Alguien que es impaciente y altamente orientado a los plazos, es quien sostendrá los pies de la gente en razón de las responsabilidades del equipo es una parte necesaria para llegar a la meta.

Una de las preocupaciones de las organizaciones es como trabajar con el personal que tiene a su cargo, pues considera que es muy importante su aporte de mano de obra pero que también no deja de ser menos preocupante sus relaciones, ya que el aspecto afectivo, emocional tiene índices relevantes que le conducen a un buen o mal manejo de las relaciones interpersonales, todos por lo general parte de la comunicación, esta forma de expresión social es uno de los condicionantes que pueden e intervienen en las emociones de los seres vivos en general pero en los humanos genera sobre todo lazos de represión y desconfianza que luego se traduce en baja autoestima y por ende bajo rendimiento. (Ramírez, 2014). Algunos investigadores como Robbins y Coulter (2010); Robbins y Judge (2013); Robbins y Coulter (2013), destacan en entorno laboral, con personalidades diferentes, donde el sexo, la edad, la formación, el estado civil, han sido factores preponderantes para establecer algunos tipos de trabajadores para desde ahí poder establecer algunas actividades para delimitar los perfiles de trabajadores, como:

- ✓ El Tóxico, surge por las fuentes motivadores de descontento en el trabajo, son conflictivos, tienen continuos roces con sus pares y superiores. No se contentan con nada ni nadie.
- ✓ Derrotista, tiene una forma de ver distinta de la vida y de sus actitudes, tienen una baja percepción de autoeficacia en lo que hacen, esto hace que la calidad y cantidad del trabajo se deteriora.
- ✓ Perfeccionista, siendo extremistas, estos pueden tener repercusiones en la efectividad y eficiencia de su trabajo, pues con el deseo de hacer bien las cosas, suelen mezclar la parte profesional con la laboral, esto en el ámbito de salud sobre todo incide sobre los trabajadores, el estrés y la ansiedad terminan con su eficiencia y eficacia.
- ✓ Despistado, los problemas en ellos pueden ser relacionados a temas de incompetencia, y termina en el aburrimiento en el trabajo y se lo conoce como el Síndrome de Boreout, (Aburrimiento en el trabajo)
- ✓ Lento, este es el extremo del perfeccionista, no termina las tareas, en muchos casos es la mala organización, y el incumpliendo de tareas, no tiene buena motivación.
- ✓ Cotilla, casi siempre tiene una mala intención y es precisamente desequilibrar el ambiente laboral, aunque no lo visualiza es un tipo de trabajador que siempre va donde no se lo llama. Está pendiente de la vida de todos y hace ruido con sus comentarios.
- ✓ Engreído, por lo general lo sabe todo y se cree el mejor, son muy amables y al inicio es bien visto dentro del grupo, sin embargo, con pocos colaboradores sobre todo en el trabajo en equipo.
- ✓ Opositor, este siempre lleva la contraria, indistintamente de la situación, se convierte en el pesado del grupo y no permite el trabajo en armonía y empatía.
- ✓ Pesetero, este solo ve sus intereses económicos, es buen trabajador, pero solo se motiva por el pago, son individualistas y no se puede confiar en ellos,

- ✓ Quejica, tiene una mala predisposición para el trabajo y se queja de todo, no es complaciente y detesta la empresa, y busca siempre de otras oportunidades.
- ✓ Egoísta, mira por sí misma, no valora el trabajo en equipo y genera dificultades en el encaje con los grupos de trabajo.
- ✓ Robot, aquí son prácticas y de trabajo directo, se les dicen robóticas porque su misión es trabajar y cumplir metas, en la producción de cadena de fábrica.
- ✓ Ambicioso, este afecta negativamente al rendimiento de trabajo para un puesto determinado.
- ✓ Pelota, está rodando por la zona del jefe, estas conductas suelen tener impacto en su relación con los compañeros.
- ✓ Desorganizado, no tiene hábitos, ocasionando baja productividad, casi siempre pierde información y por ende tiempo.
- ✓ Social, es muy bueno, cariñoso, cae bien a todos, es optimista y está siempre en razón de sentirse y hacer el bien a quienes le rodea, no obstante, su mayor problema es no trabajar bajo presión, y tomase su tiempo para la realización de actividades.

Esta clasificación permite a los responsables generar una expectativa de actividades que permiten sobre todo la consecución de los fines de la empresa, sobre todo porque ven que la formación es mejor que la rotación de personal, así como también la preparación previa la plaza que se oferta, y el 50% de la rentabilidad es parte del talento humano. (Pita, 2016).

## METODOLOGIA

La investigación realizada, se basó en una estructura de carácter mixta cuali-cuantitativa, con un corte delimitado de forma descriptiva, que permitió sobre todo aplicar la observación y la entrevista para explicar las condiciones de autoestima y personalidad de las secretarías, con los métodos Bibliográficos, estadísticos, interpretativos, y por ende con las técnicas de la Recopilación Documental, encuesta y la entrevista, así como instrumentos: guía de encuesta, guía de entrevista y ficha bibliográfica. pertenece a la línea de investigación de la universidad denominada "Apoyo Social y calidad de vida en poblaciones vulnerables"

Tabla No. 1

*Resultados de la escala de Likert sobre personalidad y autoestima aplicada a las secretarías que laboran en diversas empresas e instituciones del Cantón Portoviejo.*

ITEMS DE LA ESCALA	1	2	3	4	5
Muestro atención por las situaciones de mis compañeros/as de grupo.			25	10	65
No uso palabras hostiles para dirigirme a mis compañeros/as.				25	75
Acepto que mis compañeros/as expresen sus emociones y sentimientos frente al trabajo sin recriminarlos ni criticarlos.		15	15	20	50
No me es fácil reconocer los errores ante los demás.		10	10	15	65
No acepto las críticas de los demás.		60	12	15	13
No suelo mediar cuando hay malos entendidos en el grupo.		25	25	15	45
Suelo quedarme callado/a cuando no estoy de acuerdo con las situaciones del grupo.		12	12		76
Ayudo a las personas a comunicar sus ideas, emociones y sentimientos al grupo.		12	15		73

Me integro con el grupo y las actividades designadas sin malestar.		15	15		70
Soy expresivo/a ante el grupo y muestro mis emociones.			20	20	60
Me permito dar y recibir felicitaciones cuando el grupo ha alcanzado la meta.			25	15	60
Impulso a que los miembros del grupo lleguen a la meta propuesta.			25	15	60
Realizo comunicación positiva con los/as compañeros/as del grupo.				25	75
Expreso halagos y felicitaciones a mis compañeros/as del grupo.			25	15	60
Aporto con ideas y pensamientos positivos a mis compañeros/as del grupo.			25	25	50
Me cuesta pedir disculpas por mis errores.			50	25	25
No guardo hechos negativos en mí	25	25	50		
No me quedo con las situaciones negativas que me pasan en el día.			30	15	55
Muestro mis sentimientos de inconformidad a mis compañeros/as de manera objetiva.			30	15	55
Disfruto de las relaciones sociales.				25	75
Manejo las actividades de manera organizada.		15	20	15	50
Promuevo el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral.			20	15	65
Elaboro junto con el grupo planes de trabajo donde asumimos las responsabilidades.			20	20	60
Dejo que mis compañeros/as de grupo lideren trabajo sin sentirme mal por ello.		12	12	20	56
Me gusta recibir retroalimentación del trabajo realizado.					100
Estímulo y valoro el esfuerzo que realizan mis compañeros/as de trabajo.				60	40
Estímulo y me valoro por el esfuerzo que realizo en mi trabajo.				40	60
Trabajar en grupo me trae dificultades.		20	20	30	30
Me afectan los comentarios del grupo.		35	35	30	
Me gusta ser el centro de atención en las reuniones grupales.		30	20	30	20
Me alejo de las personas que me afectan negativamente.				60	40
Soy asertivo/a con las personas que me hacen sentir inferior.			30	30	40

Fuente: Secretarías encuestadas

Responsable: Las autoras

## INTEPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación realizada a las secretarías indican la predisposición que tiene para el cambio y el trabajo, algunas consideran que es necesario la actualización de conocimientos y están dispuestas a recibirlos en horarios fuera de trabajo, dentro de este grupo están las profesionales que tienen más de 35 años de edad y tres años en sus puestos de trabajo, otros en cambio tienen de 36 años en adelante y ya llevan entre 15 y 20 años de laborales, no consideran necesaria esas capacitaciones y más bien las ven como una pérdida de tiempo, pues consideran que para el trabajo que realizan no es necesario tener tantas capacitaciones, no obstante las nuevas demandas de las empresas indican que es necesario tener claro cuáles y cuántas son las aptitudes de su personal para el cambio, ya que como va el avance tecnológico, el crecimiento poblacional, las demandas de los usuarios y los tipos de clientes así como la oferta de bienes y servicios, necesitan estar a la vanguardia de sus requerimientos para poder enlazar sus objetivos con las necesidades



del entorno social, para ello es clave la atención al cliente y ello va de la mano con la autoestima y la personalidad de quienes están a la búsqueda de recursos para garantizar estabilidad laboral y bienestar social.

En cuanto a los resultados de la tabla No. 1 se muestra un desarrollo de la personalidad bastante aceptable, contando los resultados que están en un porcentaje bajo de no receptividad al cambio y la búsqueda de una mejora de la personalidad y de la autoestima son quienes ya están con más tiempo en sus puestos laborales, pues ya tienen un ritmo de vida cotidiano y no creen que sea necesario el cambio, aunque consideran que las "nuevas" vienen buscando su relevo, esto les preocupa pero no hace empeño por unirse al grupo y mejorar e incluso aprender nuevas estrategias.

Entre los tipos de personalidad laboral establecidos según el estado de arte que precede a la investigación, está el Perfeccionista, Quejica, Lento y el Social, todos en menos y mayor cantidad, para los empresarios es necesario mejorar la calidad de atención de las personas que están dentro de sus instituciones, pues están conscientes que la calidad del servicio está sobre todo en base a como sus requerimientos son satisfechos, no tiene mucho que ver el tiempo que se realiza sino con el cómo se realiza.

Existe a nivel de empresas e instituciones locales la demanda de profesionales que se encasillen sobre todo en el ámbito de empatía, respeto, humildad, sencillez y empoderamiento, todos valores que van de la mano con la formación académica, en muchos casos predomina para las aptitudes y actitudes de los profesionales que su capacidad e inteligencia, pues lo segundo es fácil de acceder, mientras que lo primero es profundo y tiene que ver con la personalidad y autoestima, la cual solo puede ser modificada si la propia persona accede y acepta la formación sobre ello.

## **CONCLUSIONES**

Se ha demostrado que la personalidad está en estrecha relación con la autoestima de las personas, esto tiene que ver con la formación de valores, el estilo de vida y las costumbres y tradiciones que desde la familia se tiene, claro está enmarcado por un tejido social de escuela, amigos y sociedad que aportan para su desarrollo y crecimiento intelectual, emocional y profesional.

El estado de arte nos indica que científicos y expertos en temas de desarrollo de la personalidad y comportamientos de las personas clasifican y encasillan a las personas por sus actitudes, destacando sobre todo cuando estas se insertan en círculos laborales, donde los intereses, las condiciones, la formación e incluso el puesto que ocupan pueden incidir notablemente en el desarrollo de las mismas, no obstante también enmarca las consecuencias de las mismas cuando estas inciden notablemente sobre los fines y propósitos de las empresas e instituciones.

Actualmente las demandas laborales exigen sobre todo que profesionales en el área de Secretariado Ejecutivo que no tengan solamente habilidades y destrezas, sino que desarrollen actitudes y aptitudes para el trabajo en grupo, con pares, superiores y con clientes que buscan servicios para satisfacer necesidades con responsabilidad, empatía, agilidad, prolijidad y aceptación, pues el contexto social más que todo busca calidad y calidez, y hacia ahí donde se enfocan las empresas e instituciones; por ello ofrecen a sus empleados formación y capacitación continua, permanente para que a través del conocimiento y de su aceptación como persona puedan cumplir con los objetivos que persiguen la misma y por ende pueda obtener la rentabilidad en base a las metas que se proponen.

## BIBLIOGRAFÍA

- Beteta, M. (2011). *La relación entre rasgos de la personalidad de los vendedores y su desempeño en una agencia de corretaje de seguros de la ciudad de Guatemala*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Editores S.A.
- Campos, J. (2013). *La escala de inteligencia de Wechsler para adultos*. Documento de Trabajo de la Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona.
- El buen desempeño laboral. (2012). Redacción Estratégica & Negocios.
- Familia, S. d. (18 de junio de 2011). Motivación Personal. Prensa Libre.
- Gómez, E. (15 de marzo de 2013). Motivación y gestión del talento humano. congreso. Cistaacionlaboral\_100702.aspx
- Heineck, G. (2010). "Do your brains help you out of unemployment?" *Economics Letters Journal*, 111(1), pp. 34-36.
- Hernán C., y Fernández C. (2012) "Psicología de la Personalidad y Diferencial", en A.A.V.V., *Manual CEDE de Preparación PIR*, CEDE (Centro de Documentación de Estudios y Oposiciones), pp. 74-86. Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. hombres y mujeres. Folleto CEM. Guatemala. <http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/motiv>
- Martínez, J. (2012). "La competencia de empleabilidad de los futuros profesionales del turismo". *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, 5(12). Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- MOF (2014). *Manual de organización y funciones de la Municipalidad distrital de Asia*. Disponible en: <http://muni.asia.gob.pe>
- Montilla (2014) en su investigación sobre "Análisis de la relación Autoestima - Desempeño Laboral en docentes de educación básica, U.E. Maestro Víctor Balestrini, Municipio Baralt del Estado Zulia, Venezuela" para optar el grado de (Maestro, Venezuela
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F.: McGraw-
- Ortega y Orozco (2016) en su investigación sobre "satisfacción y desempeño laboral entre un grupo de trabajadores sindicalizados de la empresa gubernamental.
- Ortega, A. (21 de Marzo de 2013). Incentivos no monetarios en la motivación laboral (Estudio
- Pérez, O. y R. C. (5 de febrero de 2012). Motivación a ministros. EL periódico, pág. 3.
- Pita (2016) *relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una Institución de Educación Superior en Colombia*. Para optar el grado de Magister en Psicología organizacional y de trabajo en la Universidad Católica de Colombia. [http://repository.ucatolica.edu.co:8080/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20\(2016\).pdf](http://repository.ucatolica.edu.co:8080/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20(2016).pdf).
- Psicopedia. 2015. *Las bases de la autoestima y su influencia ineludible* (en línea). Recuperado de <http://psicopedia.org/1342/las-bases-de-la-autoestima-y-su-influencia-ineludible/>.

- Ramírez (2014) "*Capacitación Y Desempeño Laboral De Los Empleados De La Universidad linda vista de la Unión Mexicana De Chiapas*" para optar el grado de Maestro por la Universidad Linda vista en el estado de Chiapas, México.
- Reyes (2014). *Autoestima y síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio Piura - 2012*. (Tesis para el grado de licenciatura en Psicología). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educacion.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*.
- Ruiz, E., Gago, M, Garcia, C., y Lopez, S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad*
- Slocum, H. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Cengage Learning Social Corporativa. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A.
- Stephen, R., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson
- Suarez, S. (2012). *Cultura E*. Recuperado el 20 de febrero de 2014, de Tesis. Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Toala (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa, 2013*. (Tesis de doctorado Administración). Universidad Privado Antenor Orrego, Trujillo, Perú.