



## INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

**Mg.<sup>1</sup>; Jenny Guiselle Cobacango Villavicencio;**

**Eilen Elizabeth Pinoargote Zambrano<sup>2</sup>;**

**Mg.<sup>3</sup>; Mercedes de los Ángeles Cedeño Barreiro**

<sup>1</sup>Docente Titular de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Email: gcobacango@utm.edu.ec

<sup>2</sup>Egresada de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Email: epinoargote1994@outlook.es

<sup>3</sup>Docente Titular de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Email: mdedcedeno@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Jenny Guiselle Cobacango Villavicencio, Eilen Elizabeth Pinoargote Zambrano y Mercedes de los Ángeles Cedeño Barreiro (2017): "Inteligencia emocional como herramienta en el desempeño de las secretarias ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/secretarias-universidad-macabi.html>

### Resumen

Este artículo hace referencia a la inteligencia emocional y el desempeño de las secretarias ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí. La metodología que se utilizó fue la bibliográfica y la descriptiva con la técnica de la encuesta aplicada a empleadas y profesionales, obteniendo resultados positivos que expresan que la inteligencia emocional es muy importante en el desempeño de sus actividades, brindar una buena atención es imprescindible en su trabajo, además tomar decisiones oportunas es una de sus funciones diarias, es por esta razón que sus superiores las capacitan de forma permanente para así mejorar su rendimiento. Es importante tener en cuenta que las profesionales que laboran en esta área son graduadas de la Universidad Técnica de Manabí, donde se ofrece la carrera de Secretariado Ejecutivo.

**Palabras claves:**

Inteligencia emocional, desempeño de las secretarias, profesionales de secretariado ejecutivo, graduadas.

**Summary**

This article refers to the emotional intelligence and the performance of the executive secretaries the Technical University of Manabi. The methodology used was the bibliographic and descriptive with the technique of the survey applied to employess and professionals, getting positive results that showed that the emotional intelligence is very important in their development, provide a good attention is essential in their work, as well as making timely decisions is one of their daily functions, it is for this reason that their superiors train them permanently in order to improve their performance. It is important to bear in mind that the professionals who work in this area are graduated from the Technical University of Manabi, where the Executive Secretary career is offered.

**Key words:**

Emotional intelligence, performance of the secretaries, professional executive secretaries, graduated.

**Desarrollo**

Según Plutchick (1977) las emociones son un patrón de reacción corporal, ya sea de destrucción, reproducción, incorporación, orientación, privación, rechazo o exploración, o alguna combinación de ellas, que es provocada por un estímulo.

Las emociones son parte del ser humano, puede interactuar de manera eficiente en el entorno que se encuentre, se toman en cuenta aspectos intrínsecos como son: sentimientos, habilidades, saber controlar los impulsos, autoconciencia, motivación, perseverancia, empatía, autodisciplina; todos estos aspectos vienen a ser indispensables en el área de trabajo, para una buena adaptación, excelente desempeño laboral y buenas relaciones interpersonales. Mayer y Salovey (1990).

Autores como Cooper & Sawaf (2005) consideran que 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.

El concepto de emoción se refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que las personas aplican en sus quehaceres diarios que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas; una persona emocionalmente inteligente es

capaz de gestionar satisfactoriamente las impresiones para lograr resultados buenos en sus relaciones con los demás.

Según Cortese A, (2006), las tensiones de la vida moderna, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos por el cual muchas veces da como resultado el desequilibrio emocional que no sólo afecta la vida íntima de una persona, sino que afecta su trabajo y su desarrollo profesional, puesto que las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que ayude a controlar la conducta y pensamientos obteniendo mejores resultados.

El autor Guambaña (2014), manifiesta los efectos producidos por las emociones positivas y negativas en la motivación personal 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 indica que pueden ser incompatibles es decir no se disfruta la aplicación de sus responsabilidades reluciendo la ira, la tristeza, el desaliento sin el alcance del éxito.

Se puede decir que existe un vínculo directo entre las emociones y el sistema inmunológico que pone de manifiesto la relevancia de las emociones. Existen emociones negativas que van a perturbar de un modo u otro la salud son un factor de riesgo para el desarrollo de la enfermedad, como el estrés el cual provoca una elevación de la tensión sanguínea lo que constituye un grave factor de riesgo para las enfermedades cardíacas y las positivas que implica estar siempre contento, mantener el equilibrio, sabiendo atravesar los malos momentos y salir de las situaciones sin dañarse ni dañar a los demás. Guevara (2011)

El ser humano debe explorar sus emociones y sentimientos para controlar impulsos con consecuencias negativas tanto a nivel personal como social, que podría afectar en su estabilidad emocional para enfrentar de manera adecuada a las presiones que están expuestas.

Según Goleman (s/f), la inteligencia emocional en el trabajo se manifiesta en disposiciones que deben desarrollarse, tanto por los gerentes como por el personal especializado, entre ellas se encuentran: el compromiso organizacional, las iniciativas que estimulan el mejoramiento y la calidad en la ejecución de las distintas tareas, los incentivos para el desarrollo de la comunicación y la confianza entre los empleados, los distintos jefes y directivos de la empresa, la construcción de relaciones dentro y fuera de la compañía que ofrecen una ventaja competitiva, el incentivo de una constante colaboración, apoyo e intercambio de fuentes y recursos, la innovación, riesgo y enfrentamiento de cualquier situación como un equipo y la pasión por el aprendizaje y el mejoramiento continuo.

La inteligencia emocional es la capacidad humana de entender, controlar, cambiar y regular el estado emocional de sí mismo; es imprescindible diferenciar las fortalezas y debilidades, saber cómo reaccionas ante determinadas situaciones y cómo manejar aquellas que te provocan problemas, para esto se debe reconocer las emociones porque en ocasiones depende en el estado que las personas se encuentren, además desempeña un papel importante en el éxito o el fracaso de todo tipo de relaciones humanas ya sea desde lo sentimental hasta los vínculos laborales.

Para Mayer y Salovey, (1997), la inteligencia emocional incluye destrezas para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos, comprender la emoción y el conocimiento emocional y regula las emociones; es importante diferenciar y poder manejarlas hacia la toma de decisiones positivas, lograr objetivos e integrar un ambiente de buenas relaciones sociales por esto es significativo dirigir y equilibrar las emociones teniendo autodominio porque no solo depende de éstas; sino también de un correcto pensamiento aunque muchas veces será inevitable controlarlas en situaciones difíciles y de alta presión emocional.

Para los autores, Goleman (1999) y Domínguez (2004), puntualiza la Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer y controlar los sentimientos de sí mismo y de los demás, de tal manera que puedan ser utilizados para guiar la conducta, los procesos de pensamiento y producir mejores resultados.

Este reconoce las acciones que ejercen las emociones con respecto a las funciones de carácter social del individuo, este se logra cuando se tiene capacidad de dominio, comportamientos que pueden influir en los demás lo cual va de la mano entre ellos, puesto que provocan que las reacciones del ser humano sean positivas o negativas, por lo cual el autocontrol ayuda para hacer las cosas de manera lógica sin perjudicar al medio que nos rodea.

En aportaciones posteriores, Mayer, Salovey y Caruso (2000) conciben la inteligencia emocional como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas: 1) Percepción emocional: las emociones son percibidas y expresadas. 2) Integración emocional: Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración emoción cognición). 3) Comprensión emocional: Señales emocionales en relaciones interpersonales son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación; se consideran las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado; esto significa comprender y razonar sobre las emociones. 4) Regulación emocional los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal.

El doctor en psicología Hendrie Weisinger (2002), alega que el uso de la inteligencia emocional está relacionada con los demás y se proyecta para el desarrollo de una comunicación eficaz, en el progreso de la experiencia interpersonal y en ayudar a los

demás a ser mejor es por esto que se considera como la clave para que las relaciones e interacciones sean un éxito lo cual resulta beneficiosas para todas las partes implicadas.

La autora considera que las organizaciones son el lugar perfecto para comenzar el aprendizaje de las competencias de la Inteligencia Emocional, el trabajo cumple un rol central en la vida de las personas por consiguiente la identidad, autoestima y actitudes están afectadas por las experiencias laborales, ya sea positiva o negativas, por lo que los expertos coinciden hoy en día que si se incrementa el Capital Emocional de la organización, se aumentará la energía personal, la motivación, el compromiso con los objetivos de la empresa, lo que se convertirá en aumento en la satisfacción personal y en la productividad, a través de esto se puede optimizar el desempeño personal, la comunicación y por consiguiente el clima laboral por lo que se podrá solucionar conflictos con mayor facilidad, como consiguiente se manejarán mejor las relaciones interpersonales, lo que permitirá una mejor integración de equipos de trabajo. Stelzer (2016)

Las profesionales en Secretariado Ejecutivo, están expuestas 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 aquello, como una exigencia personal y luego social por el rol que desempeña.

(Baquero, 2011) considera que el desempeño laboral de las secretarias se basa en el comportamiento y desenvolvimiento que esta profesional posee al momento de realizar sus funciones, para alcanzar sus objetivos planteados a nivel personal e institucional. Por lo tanto el trabajo competitivo de las secretarias se define como las acciones realizadas por la misma, que serán medidas una vez concretadas lo que hará que de ella dependa el éxito de su labor y el crecimiento de la institución para la cual labora.

Para que la secretaria pueda desempeñar sus funciones de modo correcto y a satisfacción del superior, necesita una mínima distribución organizativa, elementos físicos necesarios para que el trabajo pueda llevarse eficazmente, además debe procurar que el lugar donde trabaja ella y su jefe estén siempre en orden para el mejor funcionamiento posible, intentando corregir de inmediato cualquier defecto que eventualmente pudiera obstaculizar la buena marcha del despacho.

Están consideradas como la carta de presentación de las empresas, aquellas que se convierten en las asesoras de los jefes dentro en la organización, la formación interna de la misma ha experimentado un considerable aumento en las grandes sociedades, la forma como ponga en práctica la gama de conocimientos adquiridos junto con la práctica de buenas costumbres, de sus principios y valores está vinculado básicamente hacia su trabajo por lo cual debe dominar aprendizajes con métodos y técnicas necesarias para las labores específicas.

Cada vez se requiere un mayor número de secretarias en el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es importante en todos los sectores de desarrollo, de ella se espera un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional, aparte de los estudios que haya cursado debe tener sólidos conocimientos de cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial.

Según Isela & Montero (2012), manifiestan que toda secretaria debe poseer cualidades personales, que con sus destrezas y conocimientos le permita desarrollar su trabajo de forma eficaz y eficiente, aportando con ideas para el trabajo en equipo, preparada para cumplir actividades diversas y funciones específicas, por lo cual es imprescindible que tenga los conocimientos, habilidades y actitudes definidas para desempeñarse efectivamente en cualquier trabajo que le asignen.

La carrera de Secretariado Ejecutivo es una profesión como cualquier actividad empresarial que ha evolucionado consideradamente en los últimos años, siendo unas de las profesiones que más avances ha tenido dentro de las empresas modernas, es por esto que la secretaria ha pasado de ser básicamente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición clave en la productividad de cualquier empresa siendo apoyo incondicional con las tareas establecidas, ayudando a un mejor funcionamiento mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico considerándose como la asistente perfecta de su jefe, preparada para asumir y cumplir con actividades que él le encomiende cumpliendo a cabalidad con sus actividades profesionales.

La asistente ejecutiva ya no sólo debe tener la sabiduría básica que la gestión empresarial necesita, sino también cualidades personales en las que se demuestre su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional es decir sentido común y buen trato. Por otra parte para Cahuasquí (2012), la secretaria maneja eficiente y competitivamente la comunicación efectiva, dominando los procedimientos organizando, elaborando y transmitiendo la información; fomentando la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas.

Los autores De La Torre (2010) & Aguirre (2013), establecen que para llegar a ser una secretaria de éxito, es necesario que se apliquen normas, técnicas, valores morales y éticos que intensifiquen la labor profesional; los principios morales como la lealtad es una cualidad que la secretaria debe demostrar en los actos de su vida personal y profesional, en la oficina debe actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el jefe, con usuarios internos y externos de la institución; igualmente las personas que cumplen funciones secretariales deben poseer un alto grado de responsabilidad, discreción en los asuntos de la organización y buenas relaciones humanas.

Toda secretaria ejecutiva debe poseer la capacidad de adaptación a los cambios, habilidades comunicativas, escucha activa, criterio propio, distinguir prioridades, y rasgos sobre la inteligencia emocional entre ellas: la empatía ya que debe comprender el comportamiento e ideas de otras personas poniéndose en su lugar, por otra parte la puntualidad porque es una manifestación de seriedad y formalidad, la discreción es vital para una persona que ocupa un cargo de confianza que tiene acceso a material reservado, el liderazgo porque la secretaria siempre dirige a un grupo de personas, el orden puesto que deben ser organizadas y cuidadosas con su trabajo, la toma de decisiones porque de esto depende el éxito o el fracaso en los negocios, la mediación que es un método que permite la resolución de conflictos de manera pacífica, a través del diálogo entre las partes.

Desde otro punto de vista, la secretaria puede ejercer sus funciones en cualquier ámbito laboral, siempre y cuando esté en constante preparación y actualización profesional para realizar diligencias y prontitudes que la tornen apta para el desempeño secretarial, debe mantener y aplicar en cada proceso de su entorno profesional valores éticos que la destaquen ante los demás por llevar a cabo un trabajo de calidad, fomentando la armonía y el trabajo en equipo para el bienestar de la empresa.

La celebración del Día de la Secretaria nace tras la creación en Estados Unidos de la Asociación Nacional de las Secretarias, en el año 1942, a fin de promover el profesionalismo de esta función administrativa.

La Universidad Técnica de Manabí con el deseo de ampliar el ámbito académico y profesional, resolvió a través del H. Consejo Universitario, crear la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, el 25 de mayo de 1998. Luego, con la necesidad de crear una nueva carrera, la Facultad presenta al Consejo Universitario Proyecto sobre la creación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo, el mismo que fue aprobado el 12 de febrero de 2001, iniciando el SBU en abril del mismo año con 45 estudiantes. (Archivos de la carrera 2017)

Las autoridades de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales preocupadas por la necesidad del entorno, pusieron en marcha un proyecto de profesionalización en Secretariado Ejecutivo en octubre de 1999, dirigido a las secretarias que laboran en instituciones públicas y privadas, con la finalidad de obtener el título de Secretaria Ejecutiva luego de tres meses de estudios.

Posteriormente la facultad presentó una nueva alternativa de desarrollo en octubre del 2001, ofertando el curso de profesionalización con dos semestres de estudios presenciales, otorgando el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo a las secretarias Ejecutivas sin título académico.

La Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales después de un análisis sobre la realidad que enfrenta el mercado laboral específicamente en el área de secretaria, se consideraron las aspiraciones de las bachilleres que egresaban de los colegios técnicos cada año ya que

aspiraban a seguir una carrera relacionada con la especialidad obtenida en el bachillerato y que aportarían al aparato económico y social, permitiéndolas trabajar en empresas, en instituciones públicas y privadas, razón por la que se crea la carrera de Secretariado Ejecutivo que otorga el título de licenciada en secretariado Ejecutivo.

Desde la creación de la Facultad, se ha trabajado con responsabilidad, capacidad y honestidad lo que ha permitido que crezca y que hasta ahora haya obtenido resultados positivos tanto en lo académico como en lo administrativo.

#### Misión:

Formar Licenciados (as) en Secretariado Ejecutivo, con base humanística, técnica y científica, que posibiliten el trabajo en equipo; capaz de organizar, coordinar y ejecutar acciones requeridas por las empresas e instituciones públicas y privadas del país.

#### Visión:

Ser una unidad académica de prestigio, líder en la formación secretarial que garantice las demandas y exigencias del mercado laboral; con una preparación basada en valores humanos y principios básicos de administración, que coadyuven al cambio para lograr el desarrollo socio económico del país.

### OBJETIVO

#### Objetivo General

- Formar profesionales, Licenciadas en Secretariado Ejecutivo, competentes y de calidad, con una base humanística, técnica y científica, que coadyuven el desarrollo de las empresas e instituciones públicas, privadas y ONG'S demostrando gestión organizativa, administrativa y del nivel ejecutivo, en el mercado ocupacional nacional e internacional, para lograr el desarrollo social y económico.

#### Objetivos Específicos

- Formar Licenciados(as) en Secretariado Ejecutivo con conocimientos, destrezas y técnicas que permitan desarrollar con eficiencia las tareas del nivel ejecutivo.
- Capacitarlos (as) para el manejo de los principales equipos ofimática que les permita ser competitivas con las empresas modernas.
- Desarrollar en ellos (as) habilidades y competencia en la comunicación oral y escrita en los idiomas español, inglés y francés.

### Tabla #1

Incorporados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

AÑO	HOMBRES	MUJERES
1999-2003	0	11
2004-2008	0	62
2009-2013	1	203
2014-2017	9	190
TOTAL	10	466

**Fuente:** Seguimiento de graduadas de la Escuela de Secretariado Ejecutivo (2017)  
**Responsable:** Autoras

**Tabla #2**

Licenciadas en Secretariado Ejecutivo que laboran en diferentes áreas de la Universidad  
 Técnica de Manabí

ÁREAS	Nº
Matemáticas	4
Secretariado	4
Salud	2
Vicerrectorado	2
Rectorado	2
Administración	1
Tribunal E	1
Dpto. de Cultura	1
Filosofía	1
CPAI	1
Agronomía	1
Educación Física	1

Financiero

1

---

Recursos Humanos

1

**Fuente:** Seguimiento de graduadas de la Escuela de Secretariado Ejecutivo (2017)  
**Responsable:** Autoras

### **Materiales y métodos**

Se diseñó un estudio transversal y descriptivo que comprendió dos fases: la primera fase fue el método bibliográfico para obtener fundamentación teórica; la segunda fase se llevó a cabo una encuesta de investigación que se aplicó a las profesionales de la Universidad Técnica de Manabí, las variables para la misma fueron: inteligencia emocional y el desempeño de las secretarías ejecutivas la cual permitió reconocer la realidad en la que se desenvuelven las Secretarías Ejecutivas de esta institución.

### **Resultados**

Las secretarías ejecutivas que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, consideran que es imprescindible la inteligencia emocional para que haya un excelente funcionamiento en el trabajo; por eso el 99% manifestó que es importante saber controlar sus emociones porque son aquellas que tienen contacto con los usuarios y el 1% que no es importante.

### **Cuadro N°1**

¿Cree usted que la inteligencia emocional es una herramienta importante en el desempeño de las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí?

<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>%</b>
1	Si	99.00%
2	No	1.00%
Total		100.00%

**Fuente:** Secretarías Ejecutivas UTM  
**Elaborado por:** Investigadoras

Las herramientas o estrategias que la autoridad aplica para el desempeño laboral, un 48% está la capacitación al personal que aportará a la empresa para complementar los conocimientos y cambiar actitudes que no estén acorde con el trabajo, el 32% indicaron que mejora la comunicación para de esta manera brindar una buena atención, un 10% respondieron que la motivación al personal es la clave para sentirse comprometido con la empresa y exista un buen rendimiento en la misma; y el 10% corresponde a que ninguna de esas herramientas la autoridad aplica para optimizar las funciones.

## Cuadro N°2

¿Qué clase de herramientas o estrategias su jefe aplica para mejorar el desempeño laboral?

N°	Alternativas	%
1	Capacitaciones al personal	48.00%
2	Motivación	32.00%
3	Mejorar la comunicación	10.00%
4	Ninguna	10.00%
Total		100%

**Fuente:** Secretarías Ejecutivas UTM

**Elaborado por:** Investigadoras

Para desarrollar un buen rendimiento en el trabajo, el 38% de los directivos manifestaron que las secretarías dan un buen servicio al usuario, mientras que el otro 32% alegaron que ellas resuelven las inquietudes de manera inmediata, el otro 15% que comunican de manera inmediata lo solicitado a los usuarios y el 15% que labora con ellos promueven el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral. Es importante saber dirigirse al cliente y dar solución a las incomodidades que tengan, para esto la secretaria debe ser cordial, empática y acertada en la información suministrada para que el interesado quede satisfecho con la atención facilitada.

## Cuadro N°3

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

N°	Alternativas	%
1	Dar un buen servicio al usuario	38.00%
2	Resuelve las inquietudes de manera inmediata	32.00%
3	Le comunica de manera inmediata lo solicitado por los usuarios	15.00%
4	Promueve el trabajo en equipo a través del acompañamiento integral	15.00%
Total		100%

**Fuente:** Directivos de la UTM

**Elaborado por:** Investigadoras

Respecto a la pregunta de las funciones diarias que las secretarías ejecutivas realizan está la toma de decisiones oportunas, el cual un 52% contestaron que siempre, el 32% indicaron que a veces, y un 16% manifestaron que nunca toman decisiones de forma oportuna. Es importante hoy en día la toma de decisiones de la secretaria dentro de la empresa porque es la encargada cuando el jefe está ausente, estas resoluciones deben de cumplir con ciertas características ya que de esto depende en muchas ocasiones el éxito o fracaso de organización.

## Cuadro N°4

¿En sus funciones diarias toma decisiones en forma oportuna?

N°	Alternativas	%
1	Siempre	38.00%
2	A veces	32.00%
3	Nunca	16.00%
Total		100%

**Fuente:** Secretarías Ejecutivas UTM

**Elaborado por:** Investigadoras

Las secretarías manifestaron en un 70% que la inteligencia emocional debe ser excelente para desempeñarse en su cargo ya que lo consideran como un factor indispensable para trabajar, un 20% que debe ser muy bueno y recomiendan que sepan manejar las emociones ante diferentes situaciones lo cual ayudará a tener un buen rendimiento laboral, un 10% indicaron que es bueno, pero no piensan que sea un factor primordial en el desempeño laboral, ya que consideran que todas las personas manejan sus emociones en relación a como están consideradas, viendo mucho la parte de los valores y las formas de educación en casa.

#### **Cuadro N°5**

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

N°	Alternativas	%
1	Excelente	70.00%
2	Muy Bueno	20.00%
3	Bueno	10.00%
4	Malo	00.00%
Total		100%

**Fuente:** Secretarías Ejecutivas UTM

**Elaborado por:** Investigadoras

#### **Discusión**

La inteligencia emocional en las secretarías ejecutivas es factor importante debido a que por las condiciones de su trabajo, deben saber controlar sus emociones y desarrollar las destrezas en el manejo de su comportamiento en cualquier tipo de situaciones que se presente en su ámbito profesional.

En el desempeño laboral, se demuestra que la formación académica de las profesionales ha sido positiva y puesta en práctica, lo que fue reflejado en las encuestas realizadas a los directivos de la Institución; como aporte principal de la asistente ejecutiva está el de brindar

una buena atención al usuario, esto favorecerá significativamente a la institución y por otra parte el éxito o fracaso de la entidad está relacionado directamente con la toma de decisiones oportunas.

Como herramienta para optimizar el rendimiento en el trabajo de las secretarías esta que se las capacite cada cierto tiempo, esto ayudará a actualizar sus conocimientos y sepan emplearlos en el trabajo, de manera que puedan realizar sus actividades de manera eficiente, por otra parte la motivación es primordial porque es una manera de estimular al personal a alcanzar objetivos.

## **Conclusión**

La secretaria ejecutiva del siglo XXI es el pilar principal de toda empresa o institución pública o privada, siendo la misma la carta de presentación de la empresa, en ella recae el trabajo diario de la organización, planificación, ejecución, seguimiento y control de las actividades que realizan sobre todo teniendo entre sus roles y funciones gran injerencia en su accionar profesional; es aquella que interactúa con los demás, tolera situaciones difíciles y de conflicto, establece empatía social por lo que es fundamental que posea diversas cualidades, habilidades y aptitudes que mejoren su desempeño.

Las emociones son los factores que influyen a diario en la vida diaria sea en lo personal o laboral, por lo cual se debe de estar siempre preparados para enfrentar todo tipo de desafíos que se pueda presentar, es por esto que la inteligencia emocional es importante ya que si el proceder es correcto habrá un mejor equilibrio mental lo cual evitará consecuencias negativas que afecte en un futuro.

Los resultados de esta investigación, señalan que las profesionales en Secretariado Ejecutivo, han recibido una formación académica adecuada por lo que podrán desempeñarse en las diferentes áreas que le asignen, es aconsejable que mantengan la capacitación permanente a nivel Técnico, Psicológico, Emocional y de Atención al Cliente lo cual garantizará un excelente rendimiento laboral.

El resultado se evidencia en las encuestas aplicadas tanto a las profesionales como a sus directivos, los cuales exaltan y valoran el trabajo cumplido por ellas tanto con el cliente interno como el externo, consideran que son el eje principal de la institución y la base emocional e intelectual del accionar que realiza.

## **BIBLIOGRAFIA**

Aguirre, A. (2013). Normas para la clasificación del personal con ética. San José , Costa Rica: Oficina Central. Consultado en: [08 de julio de 2017]

- Andrade, G & Jaramillo, L (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. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/05%20FECYT%201561%20TESIS.pdf> Consultado en: [09 de julio de 2017]
- Auroca, P (2013) ¿Por qué es tan importante la inteligencia emocional? Algunas claves para desarrollarla Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/por-que-es-tan-importante-la-inteligencia-emocional/> Consultado en: [2 de junio de 2017]
- Bisquerra, R (2003). Educación Emocional Y Competencias Básicas Para La Vida Obtenido en: <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/99071/94661> Consultado en: [22 de julio de 2017]
- Bisquerra, R., (2009). Inteligencia Emocional: Competencias para la vida. Recuperado de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/biografia/publicaciones/articulos/101-> Consultado en: [22 de julio de 2017]
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2005). En La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y las organizaciones. Bogotá, DC, Colombia: Grupo Editorial Norma. Consultado en: [2 de junio de 2017]
- Cortese, A (s/f) ¿Cómo influyen las emociones en mi trabajo/profesión? Recuperado en: <http://www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/comoinfluyenlasemocionensenmitrabajo.htm> Consultado en: [28 de julio de 2017.]
- De la Torre, M. M. (2010). La comunicación interna de la empresa. Madrid, España: Díaz de Santos. Consultado en: [08 de julio de 2017]
- Encarnación, E. (2014). La Inteligencia Emocional obtenido de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/28/la-inteligencia-emocional/> Consultado en: [1 de junio de 2017]
- Flores, L. (2014). Habilidades y Destrezas Obtenido de <https://labiniaflores.wordpress.com/2014/12/11/habilidades-y-destrezas/> Consultado en: [1 de junio de 2017]
- Guambaña, S. M. (2014). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6663/1/UPS-CT003295.pdf> Consultado en: [11 de agosto de 2017]

Guevara, G, L (2011) La inteligencia emocional Obtenido en: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf> Consultado en: [4 de julio de 2017]

Guzmán, P. R. (s.f.). La Inteligencia Emocional en la empresa disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/IX\\_Teleconf/LAINTELI\\_GENCIAEMOCIONALAPLICADACAMPOLABORAL.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/IX_Teleconf/LAINTELI_GENCIAEMOCIONALAPLICADACAMPOLABORAL.pdf) Consultado en: [ 1 de junio de 2017]

Isela, E. L., & Montero Vascones, A. J. (Enero de 2014). El Desempeño Laboral En La Gestión Administrativa De Las Secretarías De Las Instituciones Públicas Del Cantón San Miguel De Bolívar Período 2012. Obtenido de <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/86/3/tesis%20final%20ultima%20impresi on%20andrea%20isela.pdf> Consultado en : [2 de junio de 2017]

Londoño, M. C. (2011). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz* (Tercera ed.). Madrid. Consultado en: [08 de agosto de 2017]

Martínez, V. V. (20 de 04 de 2003) Uso de la inteligencia emocional en una secretaría de gestión. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/uso-inteligencia-emocional-secretaria-gestion/> Consultado en: [1 de junio de 2017]

Mayer & Salovey. (1997). La Inteligencia Emocional recuperado en: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>. Consultado en: [2 de junio de 2017]

Orofino, G (2016) Cómo Aplicar la Inteligencia Emocional en el Trabajo Obtenido en: <https://trabajo.doncomos.com/aplicar-inteligencia-emocional-trabajo#KADKKBKpMPyTb1Zk.99> Consultado en: [12 de agosto de 2017]

Segovia, S & Arroyo, M. (s.f) Una propuesta de inteligencia emocional desde el plan de acción tutorial en educación primaria. Obtenido en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3096/1/TFG-B.157.pdf> Consultado en: [08 de julio de 2017]

Stelzer D, (2016) El impacto de la inteligencia emocional en la organización Obtenido en : <http://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/los-expertos-analizan/inteligencia-emocional-en-el-trabajo/> Consultado en : [20 de julio de 2017]

Torrabadella, P. (2003). *Sobre la Inteligencia Emocional en nuestro trabajo. Qué es, De qué sirve, y cómo la practicamos.* (Tesis Doctoral). Recuperado de: [http://www.psicologia-online.com/monografias/1/trabajo\\_ie.shtml](http://www.psicologia-online.com/monografias/1/trabajo_ie.shtml) Consultado en : [20 de julio de 2017]

Teijido, M.M. (s.f) La inteligencia emocional Recuperado de <http://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Teijido%20%20-%20inteligencia%20emocional.pdf>. Consultado en: [3 de junio de 2017]

Weisinger, H (2002) La inteligencia emocional en el trabajo Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90910213> Consultado en: [10 de julio de 2017]