



LA PROACTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y SU APOORTE AL DESARROLLO INSTITUCIONAL.

Autoras: Génesis Pierina García Saltos.

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

Mg. Jenny Cobacango Villavicencio,

docente principal tiempo completo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí,

correo electrónico: gcobacango@utm.edu.ec; fono: 0987362187

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Génesis Pierina García Saltos y Jenny Cobacango Villavicencio (2019): "La proactividad de las secretarias en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo y su aporte al desarrollo institucional", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/secretarias-instituciones-publicas.html>

RESUMEN

El tema de la proactividad ha sido visto como algo muy simple para algunos investigadores, o muy complejos para otros, por las diversas aristas conceptualizadas que van en relación a sentirse bien para hacer las cosas bien, aunque suene trillado está basado en la capacidad de las personas para desarrollar habilidades y destrezas que promuevan y garanticen un óptimo desarrollo del trabajo encomendado y la consecución de los objetivos propuestos por la empresa. El objetivo de la investigación fue de explorar las condiciones de proactividad de las secretarias de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Portoviejo y su aporte al desarrollo institucional, para ello se aplicó una investigación de corte cuantitativa, con una metodología descriptiva - evaluativa, con la aplicación de los métodos: bibliográficos, analíticos, estadísticos, las técnicas de la Observación, encuesta, entrevista, recopilación documental, estadística, la cual permitió primero la elaboración de una encuesta usando la escala de Likert a un total de 22 secretarias que trabajan en las instituciones públicas del cantón como: Gobierno Autónomo descentralizado de Portoviejo, Gobierno Autónomo Provincial de Portoviejo, Rentas Internas, Fiscalías, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Pesca, Colegio Portoviejo y sus respectivos jefes para lo cual se aplicó un muestro probabilístico. Los resultados indican que la proactividad se refleja en la actitud de las secretarias al momento de realizar su labor, sobre todo cuando se trata de cumplir con objetivos organizaciones, así mismo valoran en ellas el trabajo en equipo y la búsqueda de su perfección humana tanto como profesional como actitudinal.

Palabras claves:

Proactividad, secretaria proactiva, organización, clientes, objetivos.

SUMMARY

The issue of proactivity has been seen as something very simple for some researchers, or very complex for others, since they have various conceptualizations that go in relation to feeling good to do things well, although it sounds trite is based on the ability of the people to develop skills and abilities that promote and guarantee an optimal development of the work entrusted and the achievement of the objectives proposed by the company. The objective of the research was to explore the conditions of proactivity of the secretaries of the public and private institutions of the city of Portoviejo and their contribution to institutional development, for which a quantitative research was applied, with a descriptive - evaluative methodology, with the application of the methods: bibliographic, analytical, statistical, Observation techniques, survey, interview, documentary compilation, statistics, which allowed , first the elaboration of a survey using the Likert scale to a total of 22 secretaries that work in the public institutions of the canton such as: Autonomous Decentralized Government of Portoviejo, Provincial Autonomous Government of Portoviejo, Internal Revenue, Prosecutor's Offices, Technical University of Manabí, Education District, Ministry of Health, Ministry of Agriculture and Fisheries, Portoviejo School and their respective heads for which a probabilistic sample was applied .The results indicate that the proactivity is reflected in the attitude of the secretaries at the time of carrying out their work, especially when it comes to meeting organizational objectives, likewise value in them teamwork and the pursuit of human perfection as much as professional as attitudinal

Keywords: Proactivity, proactive secretary, organization, clients, objectives.

INTRODUCCION

Desde hace mucho tiempo se ha escuchado hablar sobre la competitividad e innovación, esto sobre todo en el momento de ejercer un rol protagónico dentro de un contexto de oferta y demanda del mercado laboral que estan en relación a los recursos y las necesidades, situación donde la secretaria no es ajena, por ello se presta para ser objetivo y sujeto de investigaciones enraizadas en reconocer, explorar, describir, analizar y proponer nuevas alternativas laborales para que tanto los clientes internos como externos estén contentos y satisfechos con la atención que les brinda esta profesional.

La Secretaria debe ser una persona con habilidad y capacidades técnicas, profesionales y humanas que las triangulase al momento de su Intervencion (Artiga, 2011), por ello debe ser dinámica, inteligente, preparada profesionalmente, quien hace de su trabajo y de su vida una práctica con habilidades de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros y clientes, pero más de sus múltiples actividades y vida polifacética se ha ido convirtiendo en una líder carismática, transformacional y participativa, que motiva a realizar las actividades con entusiasmo, aquella que práctica la lealtad y siempre está dispuesta a colaborar. (Aristazabal, 2013)

Esto en el campo secretarial, afirma Díaz (2013), son "los conocimientos que utiliza la secretaria para el perfeccionamiento de las funciones que desempeña, en una empresa o institución, hacen que los recursos transversales que poseen se converjan con los resultados que se espera". Esto genera condiciones actitudinales positivas, creatividad, proactividad, personalidad, autocontrol, perseverancia y amplios conocimientos secretariales la hacen desempeñar sus funciones con acertada eficiencia y agilidad, (Denton, 2013).

La secretaria con conocimientos, facilita el empleo adecuado de los recursos institucionales y el mejoramiento de la imagen de la profesional, asimismo, le permite contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios, pudiendo identificar y analizar los factores que contribuyen en la organización de su propia oficina, a través de las

técnicas y procedimientos para la atención al público, el procesamiento de la correspondencia y el seguimiento de los pasos para organizar eventos con eficiencia, con el fin de optimizar la labor secretarial. (Dittel, 2014).

La secretaria proactiva es aquella que tiene valores orientados a su ejecución, que les permite recurrir a estrategias claras y acertadas en situaciones complejas, sobre todo son capaces de honrar sus ideales y luchar de manera positiva por alcanzar sus objetivos (Fatimah, Ferris & Frese, 2016), esta presta a atender a los clientes y a solucionarle su necesidad, toma decisiones concretas sin perjudicar a las partes y complementan los intereses tanto del cliente como del negocio. (Fay & Hüttges, 2017)

En el contexto laboral, el comportamiento individual juega un papel importante para alcanzar el éxito profesional, por eso la secretaria debe tener desarrollado actitudes y aptitudes claras, habilidades y destrezas concretas que le proporcionen toma de decisiones con comportamiento proactivo en relación a la productividad y servicio que brinda a los usuarios (Insmaeli, Nowalid & Bakar, 2017). “la proactividad como bien dice es una actitud ante la vida y es un hábito” (García, 2012) la competitividad y la confiabilidad de empleados y empleadores son claves para la calidad del servicio. Por eso se condiciona que la proactividad es pro-individual, están basada en mejorar el propio desempeño, para potenciar la pro social del equipo que por ende se refleja en la pro organizacional de la organización y sus metas. Es decir, la proactividad está en el triángulo persona – ambiente – organización. (habilidades, valores, preferencias, entre otros) (Parker & Bindul)

DESARROLLO

PROACTIVIDAD

Este término se conceptualiza como el comportamiento anticipatorio de los individuos orientados al cambio (Salessi & Omar, 2017), otro autor Crant & Jiang (2017), sostiene que es una actitud en la que una persona asume el control absoluto de su conducta de forma activa, estos conceptos asociados con el desarrollo laboral, propone que las personas desarrollen estas características:

- ✓ Tener creatividad
- ✓ Transformar las ideas en acciones
- ✓ Actuar, no esperar a ver qué pasa
- ✓ Buscar nuevas oportunidades
- ✓ Crear cambios positivos
- ✓ Anticipar, prevenir y resolver problemas
- ✓ Actuar de forma diferente en función de cómo deban hacerlo
- ✓ Estar orientadas a resultados
- ✓ Perseverar, no rendirse
- ✓ Ser flexibles
- ✓ Ser responsables de sus actos
- ✓ Ser libres de su propia conducta
- ✓ Ser positivos
- ✓ No limitarse a cumplir órdenes o desempeñar sus funciones sin más

Como se evidencia cuando se habla de la proactividad también está direccionada a las mejoras no solo de eficiencia laboral sino también de ambiente, donde se cumplen objetivos personales, grupales y organizaciones, esto lo sostiene Belschak & DenHartog, (2017); Fatimah, Ferris, & Frese, (2016), los cuales consideran que se ha posicionado como eje central y transversal el comportamiento organizacional, donde se visibiliza el reconocimiento a una fuente mayor de satisfacción, compromiso y comportamiento proactivo cuando el empleado se encuentra con un ambiente organizacional de competitividad equilibrado. (Thomas, Whitman, & Viswesvaran, 2010; Tornau & Frese, 2013). En este caso es necesario tener en

claro dos tendencias: uno que tiene que ver con las perspectiva de rasgo; por otro lado, un enfoque de corte situacional o interaccionista.

La proactividad es endógena estable y permanente como los sostiene; Belschak & Den Hartog, (2017); Parker & Bindl, (2017), esto indica que necesita de conductas extra-rol, tales como:

- (1) que sea un comportamiento voluntario basado en motivaciones intrínsecas antes que una acción requerida o coaccionada;
- (2) que sea una acción centrada en el futuro, es decir, relacionada con la anticipación de oportunidades o problemas;
- (3) y finalmente, que sea una conducta orientada a producir cambios en uno mismo, en el entorno o en los demás. (Belschak & Den Hartog, 2017)

Entre las condiciones de relevancia el Barcelò (2015) destaca:

1. Tienen plena confianza en ellos mismos, es decir la certeza de que han tomado la mejor decisión.
2. Conocen sus límites y puntos fuertes, saben a la perfección cuáles son sus puntos débiles y dónde flaquean,
3. Su forma de expresarse es en positivo
4. Reciben las críticas sin problema, hasta de los errores se puede sacar algo positivo y aprender de ellos.
5. Parecen hiperactivos, nunca actúan de forma precipitada.
6. Piensan “fuera de la caja”, en su constante búsqueda de soluciones, tienen que abrir su mente a nuevos horizontes y salirse del “pensamiento único” que impera hoy en día.
7. Abiertas al cambio, no tiene miedo de probar las novedades que surgen y son capaces de adaptarse a los cambios
8. Trabajan a largo plazo, no buscan solucionar el problema que haya surgido esta vez y esperar hasta que llegue el siguiente.
9. Son capaces de controlar sus emociones, no para hasta que alcanza la meta que se ha marcado.

La empresa y los empleados proactivos

Como lo menciona el concepto de proactividad, esta se relaciona con los trabajadores y las empresas, puesto que es en el trabajo donde se reflejan la forma de ser de las personas, el manejo de las emociones y el desarrollo de las habilidades. (Certo, 2012). Esta comprobado que este comportamiento tiene consecuencias positivas y beneficiosas, puesto que:

1. El jefe proactivo:
 - ✓ Iniciativa.
 - ✓ Positivismo.
 - ✓ Empatía.
 - ✓ motivación y automotivación
 - ✓ Comunicación
 - ✓ Firmeza.
 - ✓ Asertividad.
 - ✓ Cordialidad y educación.
 - ✓ Capacidad de innovación y creatividad.
 - ✓ Visión de futuro.
 - ✓ Responsabilidad de sus actos.
 - ✓ Otras cualidades positivas.
2. Los empleados proactivos están: Caesens, Marique, Hanin, & Stinglhamber, (2016).
 - ✓ Involucrándolos en las metas y objetivos empresariales.
 - ✓ receptivos a sus ideas y sugerencias de mejora.

- ✓ Dejando cierta libertad de actuación a sus trabajadores.
- ✓ Animando a dejar los miedos a equivocarse.
- ✓ Creando espacios de creatividad.
- ✓ Favoreciendo la comunicación empresarial.

En ambos casos se debe tener en cuenta: (Jover, 2014)

- ✓ La Cultura de solución
- ✓ El Generar confianza
- ✓ ¿Quién tiene la mejor idea
- ✓ Implanta el teletrabajo

Ahora si es necesario aclarar lo que es proactividad y reactividad, puesto que no significa lo mismo, sino que son conceptos opuesto. En el caso de personas reactivos, reaccionan cuando llega el momento, este tipo de personas dejan que la vida les vaya guiando por donde ella quiera, sin ser capaces de cogerla por las riendas (Tanzado, 2015).

¿Cómo piensa una persona reactiva?

Es como querer subir una montaña con la mochila cargada de piedras Sánchez (2015) te costará más trabajo y esfuerzo que no son necesarios entre sus características estan:

1. No sentirse valorado
2. No hay tiempo
3. No tengo el dinero para lograr mi meta
4. No digo lo que pienso
5. No quiero llamar la atención
6. Ya lo haré luego

DESEMPEÑO LABORAL

En campo laboral, el desempeño de un trabajador tiene incidencias dentro de los resultados de la empresa, en este sentido la proactividad es uno de los condicionantes para esto como lo indica Sierra (2013), ratifica que tanto un empleador, empleado y empresa se benefician de todos los logros que alcancen, por ello es importante impulsar el desarrollo para el desenvolvimiento de su labor y contribuyen en gran manera para alcanzar el éxito de la empresa y estar a la altura de competir con otras.

Esto se pasa al plano secretarial donde el término proactividad es sinónimo de eficiencia y eficacia, dones que se esperan que posean estas profesionales, todo esto necesita de formación y capacitación donde la parte técnica, profesional y humana se convierten en ejes claves del proceso, puesto que las técnicas secretariales (Parera, 2012) delimitan sus tareas cotidianas como: archivar, tomar notas, contestar teléfono, revisar agenda, entre otras. Estos conocimientos le permitirán contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios, pudiendo identificar y analizar los factores que contribuyen en la organización de su propia oficina, a través de las técnicas y procedimientos para la atención al público, el procesamiento de la correspondencia y el seguimiento de los pasos para organizar eventos con eficiencia, con el fin de optimizar la labor secretarial. Para Molina (2013) son: Técnicas de archivo: El avance científico ha permitido el ingreso de una serie de programas tecnológicos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria, actividades que aún están sujetas a sistemas lentos, monótonos y que se someten al cumplimiento de un esquema rutinario.

La formación personal se conjuga con la profesional, puesto que la secretaria necesita a más de conocimientos saber comportarse, tener un buen producto es necesario pero saber cómo presentarlo esa es la verdadera arma para triunfar, de ahí que es importante crear y ser la imagen exterior e interior de la empresa, la secretaria diseña, ejecuta y evalúa métodos de planificación, organización, ejecución y comportamiento para eventos comerciales" (Ato, 2012), es decir

establece un arte puesto que el ser socialmente inteligente para el trato con los demás, tiene estrategias que van de la mano con las teorías de las relaciones públicas, la comunicación, la imagen y la sociología del comportamiento; otro de los condicionantes en la parte personal está la atención al usuario: con el cual identifica las necesidades y expectativas de información y orientación, gestiona institucionalmente los recursos necesarios para garantizar la protección y promoción de sus derechos y deberes, logrando la satisfacción del mismo. (Artiga, 2011)

El ámbito humano también es una de las condicionantes para cumplir con eficiencia y eficacia la labor secretarial, esto lo sostiene Benítez (2013), que "es de fundamental importancia que la secretaria, además deben contar con cualidades humanas y éticas que les hagan amables, respetuosas y de criterio para la toma de decisiones"; por ello es que deben dominar una serie de conocimientos técnicos que exigen tener destrezas relacionadas con las técnicas secretariales que maneja en la realización de sus actividades.

El perfil de la secretaria requiere de responsabilidad en todos los espacios laborales, donde se desenvuelven, su presencia influye en actitud, dinamismo y cambios en las organizaciones. Según Molina (2013), "desempeñan un rol muy relevante ya que ayudan a que el gerente desempeñe sus funciones de la manera más eficiente...", de ahí que es importante que ellas tengan competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función, alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, habilidades, destrezas y eficiencia (Espino, 2013).

En el desarrollo del Ecuador se ha venido presentando la necesidad de buscar la excelencia y calidad, de ahí que la imagen de la secretaria genera un gran movimiento comercial, por eso la formación debe ir dirigida en este sentido de competitividad y relaciones humanas fuertemente desarrolladas, ya que profesionalmente debe servir y atender al cliente es lo primordial, poseer una conducta proactiva, con la capacidad de afrontar problemas y solucionarlos eficazmente, dándole estratégicamente dominio y control en sus funciones, generando de esta manera una imagen confiable ante sus colaboradores y clientes". (Parra, 2010).

En esta investigación se exploró las condiciones proactivas de las Secretaria Ejecutivas en el contexto público de la ciudad de Portoviejo, se analizó cuáles eran las exigencias del medio en relación a la profesión misma y los condicionantes humanos necesarios para su logro, se encontró que es necesario la capacitación, Formación, actualización de técnicas, procedimientos y desarrollo de competencia y habilidades para cumplir con el fin propuesto.

METODOLOGIA

La investigación fue de corte cuantitativa, con una metodología descriptiva - evaluativa, con la aplicación de los métodos: bibliográficos, analíticos, estadísticos, las técnicas de la Observación, encuesta, entrevista, recopilación documental, estadística, la cual permitió primero la elaboración de una encuesta usando la escala de Likert con una valoración de: 5. Siempre; 4. Casi siempre; 3. De vez en cuando; 2. Pocas veces; 1. Nunca, a un total de 22 secretarias que trabajan en las instituciones públicas del cantón como: Gobierno Autónomo descentralizado de Portoviejo, Gobierno Autónomo Provincial de Portoviejo, Rentas Internas, Fiscalías, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Pesca, Colegio Portoviejo. Y a un total de 8 jefes de las secretarías de las mismas instituciones, para lo cual se aplicó un muestro probabilístico, contando previamente con la autorización de las autoridades correspondientes para el trabajo del mismo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se aplicó un instrumento tipo encuesta de evaluación usando la escala de Likert en tres momentos específicos de la acción laboral y de la formación profesional de las secretarías en cuanto a comportamiento proactivos: uno dirigido a la organización, otro dirigido a los demás y un tercero dirigido a uno mismo (cuadro No. 1), así mismo a los jefes de las secretarías para hacer un cruce entre la información obtenida del trabajo de campo.

En cuanto a las secretarías, tienen claro que los comportamientos proactivos orientados a la organización son muy buenos, puesto que ellos sugieren soluciones a los problemas, optimiza la

distribución de los trabajos, tienen algunas debilidades en cuanto al proceso de aprender, ya que considera al tiempo y sus múltiples ocupaciones como limitantes. En cuanto a reconocerse si tienen comportamientos proactivos orientados a los demás consideran que orientan a los compañeros nuevos, aunque reconocer que no comparte los conocimientos ni colabora con actividades extras de los colaboradores por la falta de tiempo, ya que actividades secretariales le ocupan mas del tiempo establecido laboralmente; de la misma manera cuando se analiza la proactividad interna, se refleja que en lo posible busca nuevas formas de realizar su trabajo en el menor tiempo posible, puesto que al ahorrar tiempo puede realizar nuevas cosas, esto lo hace formándose y actualizándose de manera personal, es decirse e capacita y asume nuevos procesos de aprendizaje y desarrollo de habilidades con tal de alcanzar los objetivos propuestos.

Cuadro No. 1

Evaluación de proactividad laboral

Indicadores	Dimensiones	%
Comportamientos proactivos orientados a la organización	1. Sugiero soluciones para los problemas de mi organización	85
	2. Aprendo nuevos conocimientos que beneficiarán a mi organización	72
	3. Optimizó la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas	82
Comportamientos proactivos orientados a los demás	4. Comparto mis conocimientos con mis compañeros	69
	5. Colaboro con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo	68
	6. Orientó a los nuevos compañeros	89
	7. Ayudo a que mis compañeros concreten sus ideas	69
Comportamientos proactivos orientados a uno mismo	8. Busco nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente	92
	9. Me capacito para desarrollarme profesionalmente	80
	10. me esfuerzo por lograr mi objetivos personales en mi trabajo	72
	11. asumo tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral	80

Fuente: Secretarías de las Instituciones Públicas

Responsable: Las autoras

En cuanto a la encuesta aplicada a los jefes de las secretarías también se clasificaron en tres componentes: en relación a que si son proactivos con la organización, esto indicaron que reconocer que optimizan el tiempo al momento de realizar su trabajo para alcanzar las metas, no obstante indican que tienen pocas ganas de aprender nuevos conocimientos,, si lo hicieran sería la loable y fructífera su labora para la organización, cuando se les indica si son practicos con los demás consideran que ven estos nuevos procesos en relación con los compañeros nuevos, es decir comparten sus conocimientos y orientan para que realicen un buen trabajo, y en menor cantidad en la colaboración con las tareas de otros compañeros, ya que no los consideran parte de su trabajo, y en relación con si son proactivos con ellos mismos, los jefes indican que es loable ver como buscan nuevas estrategias para optimizar el trabajo, estan proponiendo, ejecutando, buscando estrategias, situación que les lleva a cumplir con sus metas, en algunas situaciones y oportunidades, asisten a formación y capacitación personal, se nota el esfuerzo de alcanzar los objetivos de la organización donde son evidentes que redundan en ellos y los demás. (cuadro No. 2)

Cuadro No. 2

Evaluación de proactividad laboral

Indicadores	Dimensiones	%
Comportamientos proactivos orientados a la organización	1. Sugiere soluciones para los problemas de la organización	87
	2. Aprende nuevos conocimientos que beneficiarán a la organización	70
	3. Optimiza la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas	89
Comportamientos proactivos orientados a los demás	4. Comparte conocimientos con compañeros	72
	5. Colabora con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo	69
	6. Orienta a los nuevos compañeros	85
	7. Ayuda a los compañeros concreten sus ideas	70
Comportamientos proactivos orientados a uno mismo	8. Busca nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente	85
	9. Se capacita para desarrollarme profesionalmente	85
	10. Se esfuerza por lograr mi objetivos personales en mi trabajo	80
	11. asume tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral	75

Fuente: Jefes de las Secretarías de las Instituciones Públicas

Responsable: Las autoras

Las condiciones trabajo que realizan las secretarías son evidenciadas por quienes están a su alrededor, indican que el clima y ambiente laboral está en relación de la presencia de las mismas, en ellas ven la organización, tecnificación, búsqueda, cumplimiento de actividades laborales diarias, pero sobre todo por la búsqueda permanente de cumplimiento de las metas, no obstante en muchas ocasiones se ven alteradas por la sobre carga de trabajo, la escases de recursos, el aumento de la demanda y los pocos recursos que cuentan para satisfacer a sus clientes que no solo son los internos sino que también los externos.

Por ser instituciones de carácter público las exigencias son más, ya que la población requiere de servicios que en muchos casos no pueden ser alcanzados por los escasos de recursos pasa los mismos. Es ahí donde la secretaria debe tranquilizar, explicar, comunicar y en lo posible hacerle entender a los clientes la condición de su requerimiento y sobre todo proporcionar una alternativa de solución que les garantice una complacencia por el servicio que brinda.

CONCLUSIONES:

Los resultados indican que la proactividad es una condición humana propia de quienes la desarrollan, esto significa que no tiene que ver con la preparación y formación solamente, sino que va más allá de estos aspectos teóricos y está en función de los requerimientos personales de las secretarías, de cómo desean llevar su trabajo, de las metas que tienen dentro de la organización y de las metas con relación al triángulo persona – cliente – organización, los jefes valoran de ellas la entrega, dedicación, esmero, búsqueda de preparación y puesta en proactiva de condiciones técnicas, teóricas y de valores para cumplir con sus tareas diarias y de contribuir con sus compañeros. Es una condición actitudinal, aptitudinal, relacional en la profesión y las metas de su institución, en el ámbito público es una más loable puesto que siempre están en relación opuesta a los recursos no obstante las encuestadas lideran los procesos de optimización y organización de tareas que contribuyen con las metas de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Aristizábal, Alonso. (2013). Manual de la secretaria Moderna. Editorial Norma. Bogotá – Colombia.
- Artigas Riambau, J. L., (2011). El Libro de la Secretaria, Editorial Hispana Europea, Barcelona España.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi: 10.6018/analesps.29.3.178511
- Baglin, J. (2014). Improving your exploratory factor analysis for ordinal data: A demonstration using FACTOR. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 19(5), 2-15. Retrieved February 2015 from <http://pareonline.net/getvn.asp?v=19&n=5>
- Barceló, J. (2015). 10 formas de ser proactivos en el trabajo [Blog].
- Belschak, F. D., & Den Hartog, D. N. (2010). Pro-self, prosocial, and pro-organizational foci of proactive behaviour: Differential antecedents and consequences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 475-498. doi:10.1348/096317909x439208
- Belschak, F., & Den Hartog, D. (2017). Foci of proactive behaviour. In S. Parker, & U. Bindl, (Eds.), *Proactivity at work: Making things happen in organizations* (pp. 169-189). New York, NY: Routledge.
- Caesens, G., Marique, G., Hanin, D., & Stinglhamber, F. (2016). The relationship between perceived organizational support and proactive behaviour directed towards the
- Certo, Samuel. (2012). Administración moderna, octava edición, Bogotá Colombia.
- Chiaburu, D. S., Smith, T. A., Wang, J., & Zimmerman, R. (2014). Relative importance of leader
- Cooper-Thomas, H. D., Paterson, N., Stadler, M., & Saks, L. (2014). The relative importance of
- Crant, M. Hu, J., & Jiang, K. (2017). Proactive personality: A twenty-year review. In S. Parker, & U. Bindl, (Eds.), *Proactivity at work: Making things happen in organizations* (pp. 194-225). New York, NY: Routledge
- Denton, Keith Dr. (2013). *Principios de la calidad*. Editorial Kapeluz. Madrid.
- Díaz, Zayas Carmen, (2013). Técnicas secretariales y procedimientos de oficina. Ohio.South Western Publishing Cio.
- Dimitrov, D. M. (2010). Testing for factorial invariance in the context of construct validation. *Measurement and Evaluation in Counselling and Development*, 43(2), 121-149. doi: 10.1177/0748175610373459
- Dittel, de Uribe Martha. (2014). *Práctica de Oficina*. Editorial Mc Graw. Puerto Rico.
- Enciclopedia de la Secretaria (2014). Volumen II Grupo Editorial OCEANO España. *engagement. Journal of Vocational Behavior*, 84(3), 318-331. doi:10.1016/j.jvb.
- Fatimah, S., Ferris, L., & Frese, M. (2016). Proactivity research: New directions and concepts. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 1-1. doi: 10.5465/AMBPP.2016.12840symposium.

- Fay, D., & Hüttges, A. (2017). Drawbacks of proactivity: Effects of daily proactivity on daily
- Harrell-Cook, G., Levitt, K., & Grimm, J. (2017). From engagement to commitment: A new perspective on the employee attitude-firm performance relationship. *International Leadership Journal*, 9(1), 3-29.
- Huges, L. C. (2012). Bridging the gap between problem recognition and treatment: the use of
- Hwang, P., Han, M., & Chiu, S. (2015). Role breadth self-efficacy and foci of proactive behaviour: Moderating role of collective, relational, and individual self-concept. *The Journal of Psychology*, 149(8), 846-865. doi: 10.1080/00223980.2014.985284
- Intriago, N., Macias, E., & Cobacango, J. (2017). Las Técnicas Secretariales y el desempeño laboral de las secretarias en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, (Tercer Nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Carrera de Secretariado Ejecutivo.
- Ismail, A., Wan, M., & Bakar, R. (2016). Proactive behaviour as a mediator of the relationship between career management and career satisfaction. *Jurnal Pengurusan*, 48, 99-110. doi:10.17576/pengurusan-2016-48-08
- Jover, I. (2014). La organización empresarial y papel de las secretarias ejecutivas y asistentes de gerencia en ella. Editorial secretaria Plus. Barcelona. Madrid. meta-analysis. *Journal of Personnel Psychology*, 13(2), 70-86. doi:10.1027/1866-5888/a000105
- Parera C. (2012). Manual de perfeccionamiento para Secretarias: normas y consejos prácticos para secretarias y administrativos Grafite Ediciones.
- Parker, S. K. & Bindl, U. (2017). Proactivity at work: A big picture perspective on a construct that matters. In S. K. Parker & U. Bindl, U. (Eds.), *Proactivity at work: Making things happen in organizations* (pp. 1-20). New York, NY: Routledge. proactive behaviors and outcomes for predicting newcomer learning, well-being, and work proactive work behaviors by experienced critical
- Sáenz, Casado, Elías. (2013). Manual de estudios de usuarios. Madrid.
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina De Ciencias Del Comportamiento*, 9(3), 82-103. doi: E-ISSN: 1852-4206
- Salessi, S., & Omar, A. (2018). Comportamientos proactivos en el trabajo: adaptación y análisis psicométrico de una escala. *Actualidad En Psicología*, 32(124), 33-49. doi: <https://doi.org/10.15517/ap.v32i124.30642>
- Salessi, S., y Omar, A. /2017) RACC, Vol. 9, N°3, 82-103 care nurses. *Policy, Politics & Nursing Practice* 13(1), 54-63. doi:10.1177/1527154412443286
- Sánchez, L. (2015). La proactividad y su efecto en el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva en la empresa moderna (Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Machala, Unidad académica de ciencias Empresariales, Carrera de Secretariado Ejecutivo computarizado.
- Sierra, Javier. (2013). Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. Editorial Casa del Libro.

Tandazo, L. (2015). La proactividad laboral de las secretarias y su desafío para fortalecer el servicio al cliente para el crecimiento organizacional (Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Computarizado). Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado.