Jornada de Capacitación

Gestión Secretarial

UNED | ESCUELA CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

EL PODER DE LAS RELACIONES

Buenas relaciones interpersonales: un pilar del éxito organizacional

Licda. Mariana Rodríguez Solórzano



Piense por un momento: ¿recuerda a algún profesional en secretariado que lo haya atendido?

¿Cómo lo hizo sentir?

Importancia de las relaciones interpersonales

“La primera impresión nunca es un documento”



CASO: Una estudiante llega por primera vez a la universidad.

¿Qué son las relaciones interpersonales?

Forma en que nos relacionamos y convivimos con las personas que nos rodean.

En el ámbito laboral son todas las interacciones que mantenemos con compañeros, jefaturas, estudiantes, clientes, proveedores y usuarios.

Es una competencia que tiene como consecuencia un buen servicio al cliente.



¿Qué hace realmente un profesional en secretariado?

"Ustedes son la primera experiencia emocional de una organización."



- ✓Organiza
- ✓ Comunica
- ✓ Escucha
- ✓ Coordina
- ✓ Representa
- ✓ Acompaña

"Gestionan procesos, pero sobre todo gestionan relaciones humanas."

SOMOS SERES SOCIALES

- Desde que nacemos necesitamos relacionarnos.
- Pasamos más de un tercio de nuestra vida en el trabajo.
- Muchas veces vemos más a nuestros compañeros que a nuestra propia familia.
- Celebramos cumpleaños y nos acompañamos en las pérdidas.
- Nuestro cerebro necesita pertenecer.



Cuando nos sentimos:

ACEPTADOS

- ✓ Baja el estrés
- ✓ Aumenta la confianza
- ✓ Colaboramos más
- ✓ Aprendemos mejor

RECHAZADOS

- ✓ Nos aislamos
- ✓ Evitamos participar
- ✓ Aumenta el conflicto

¿Quién ha permanecido en un trabajo gracias a las personas?

¿Quién ha querido renunciar por culpa del ambiente?

Las relaciones construyen organizaciones

OFICINA A

✓Todos saludan
✓ Se ayudan
✓ Comparten información
✓ Celebran logros

OFICINA B

✓Nadie sonríe
✓ Hay rumores
✓ No hay confianza
✓ Todos trabajan solos
✓ Competencia excesiva



¿Dónde sería más productivo?
¿Dónde le gustaría trabajar?

Cultura organizacional

"La cultura organizacional es como el ambiente de una casa."



No es un documento, son las conductas diarias.

¿Qué hace más productiva a una organización? ¿Más tecnología o mejores relaciones?

Factores para construir buenas relaciones

Comunicación Asertiva

✓ Capacidad de expresarnos
✓ Escuchar con atención a los demás

Empatía

✓ Reconocer las necesidades y puntos de vista de los demás sin necesidad de estar de acuerdo.

Respeto

✓ Aceptar diferencias
(personalidad- edad- cultura- creencias)



Factores para construir buenas relaciones

Inteligencia Emocional

✓ Reconocer, comprender y manejar las propias emociones, así como relacionarse adecuadamente con las emociones de los demás.

Cooperación y trabajo en equipo

✓Compartir responsabilidades.
✓ Apoyar a los demás.
✓ No ver a los demás como una competencia o amenaza.

Resolución de Conflictos

✓ Enfrentar desacuerdos mediante el diálogo.
✓ Buscar soluciones.

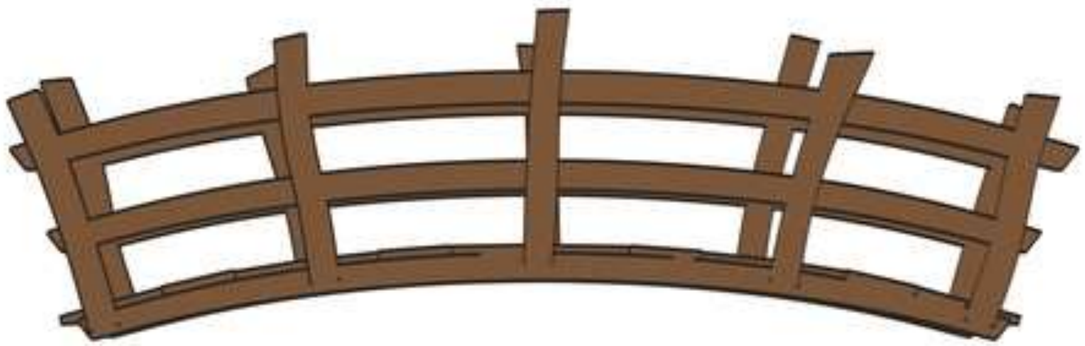
Motivación-Productividad

Éxito Organizacional

¿Recuerda al mejor jefe o compañero que ha tenido?

Las personas recuerdan emociones, no procedimientos.

El profesional en secretariado es un puente



Entre clientes
Entre departamentos
Entre jefaturas
Entre estudiantes
Entre usuarios
Entre proveedores
Entre personas

“Las habilidades interpersonales no son un complemento de su trabajo, sino una herramienta esencial para desempeñarlo con éxito."

El verdadero éxito



La calidad de las relaciones que construimos

Recuperar una relación deteriorada es mucho más difícil

USTEDES SON LA PRIMERA EXPERIENCIA EMOCIONAL DE UNA ORGANIZACIÓN

Cada estudiante que reciben.
Cada usuario que atienden.
Cada correo que escriben.
Cada reunión que coordinan.
Está construyendo la imagen de una organización.



Reflexión

- “Como psicóloga, he aprendido que las personas rara vez recuerdan exactamente lo que les dijimos.“
- "Como docente, he comprobado que tampoco recuerdan todas las diapositivas.“
- "Pero siempre recuerdan cómo las hicimos sentir."



Para ustedes:

"Como profesionales en secretariado, ustedes tienen el privilegio y la responsabilidad de ser, muchas veces, la primera sonrisa, la primera voz y la primera mano que una persona encuentra al llegar a una organización."

"No subestimen ese poder. Porque el éxito organizacional no empieza en una reunión de gerencia.Empieza en una conversación respetuosa, en una escucha genuina, en una relación humana."



Jornada de Capacitación

Gestión Secretarial

UNED | ESCUELA CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

¡Muchas Gracias!

Licda. Mariana Rodríguez Solórzano

