UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

LAS RELACIONES HUMANAS DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN, 2016

AUTORAS:

S.E. ADRIANA ARACELY CEVALLOS ROMERO

S.E. EVELYN LISSETH LOOR VÉLEZ

TUTORA:

MG. JENNY COBACANGO VILLAVICENCIO

2017

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Ángel Cevallos y Aracely Romero quienes me han apoyado para poder llegar a este momento tan importante de mi formación profesional, ya que ellos siempre han estado presente moral y psicológicamente

A mi hija Doménica Saltos quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y por llegar a ser un ejemplo para ella.

A mis hermanos y amigos por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Adriana Aracely

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios; ya que él es mi pilar fundamental, quien me ha dado la inteligencia y sabiduría para aprender algo nuevo cada día, por la salud, la constancia y por su presencia en todo momento de mi vida, por ser mi guía y mi fortaleza, lo que me ha permitido, entre otras cosas, concluir mi carrera universitaria.

A mis padres, Emir Loor y Martha Vélez, por su apoyo incondicional, sus valores y sabios consejos que me han llevado a ser quien soy y por sus constantes oraciones a Dios por mí.

A mi hermana Joselyn Loor, por sus palabras de confianza, ayudándome a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis amigos, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido en el logro de este objetivo.

Evelyn Lisseth

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a los y las docentes de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, por sus valiosos conocimientos impartidos en la formación académica, lo que nos sirvió para culminar con éxito la carrera profesional.

De manera especial, a la Mg. Jenny Cobacango Villavicencio, por brindar su apoyo e incondicional orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de este trabajo de titulación.

A las autoridades, directivos y secretarias de las siguientes instituciones públicas: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Distrito de Educación 13 D01, Universidad Técnica de Manabí, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, Ministerio de Transporte y obras Públicas de la ciudad de Portoviejo, quienes brindaron oportuna información para la investigación, por ello el éxito logrado.

.

Las Autoras

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

En calidad de tutora del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación para tener el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Escuela de Secretariado Ejecutivo. **CERTIFICO** QUE:

He dirigido y revisado el Informe del trabajo de Titulación presentado por los Secretarias Ejecutivas: **ADRIANA ARACELY CEVALLOS ROMERO y EVELYN LISSETH LOOR VÉLEZ,** con el tema: **LAS RELACIONES HUMANAS DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN, 2016,** mismo que cumplió con un cronograma de trabajo ajustado al esquema de la modalidad, siendo aprobado en su totalidad, lo certifico.

Mg. Jenny Cobacango Villavicencio

TUTORA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA: LAS RELACIONES HUMANAS DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN, 2016

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

.....
PROFESOR TUTOR DE TESIS

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenece exclusivamente a sus autoras.

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

		Pág.
	CAPÍTULO I	**1**
I.	INTRODUCCIÓN/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.	ANTECEDENTES	5
1.3	JUSTIFICACIÓN	7
1.4.	OBJETIVOS	9
1.4.1.	GENERAL	9
1.4.2	ESPECÍFICOS	9
	CAPÍTULO II	10
2.1.	MARCO TEÓRICO	10
2.1.1.	LAS RELACIONES HUMANAS	10
2.1.2.	GENERALIDADES	10
2.1.3.	¿QUÉ SON LAS RELACIONES HUMANAS	11
2.1.4.	IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS	12
2.1.5.	LAS RELACIONES HUMANAS INTERPERSONALES	13
2.1.6.	RELACIONES INTERPERSONALES EN LA OFICINA	15
2.1.7.	LAS RELACIONES HUMANAS PARA UNA MEJOR CONVIVENCIA	17
2.1.8.	¿CÓMO MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS	18
2.2.	CALIDAD DEL SERVICIO	20
2.2.1.	INTRODUCCION	20
2.2.2.	IMPORTANCIA DE UN BUEN SERVICIO	20
2.2.3.	CARACTERISTICAS ESPECÍFICAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD	22
2.2.4.	PRINCIPIOS DE UN SERVICIO DE CALIDAD	24
2.2.5.	UN SERVICIO DE EFICIENTE	25
2.2.6.	CÓMO SE OBTIENE CALIDAD EN UN SERVICIO	26
2.2.7.	FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE UN BUEN SERVICIO	28
2.3.	LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SECRETARIA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	29

2.3.1.	INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO	31
3.1.	**CAPÍTULO III**	33
3.1.1.	METODOLOGÍA	33
3.1.2.	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	33
3.1.3.	VARIABLE INDEPENDIENTE	33
3.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	34
3.3.	TIPO DE ESTUDIO	34
3.4.	MÉTODOS	34
3.4.1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35

3.4.2.	TÉCNICAS	35
3.5.	INSTRUMENTOS	35
	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.6.	POBLACIÓN	35
3.6.1.	RECURSOS	35
3.6.2.	HUMANOS	35
	MATERIALES	36
4.1.	**CAPÌTULO IV**	79
4.1.1.	ANÀLISIS, INTERPRETACIÒN DE LOS RESULTADOS	37
4.1.2.	DESCRIPCIÒN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÒN	37
4.1.3.	EXPOSICIÒN Y DESCRIPCIÒN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	79
4.1.4.	ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	81
5	**CAPÍTULO V**	83
5.1.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.2.	CONCLUSIONES	83

5.3. RECOMENDACIONES 84
PROPUESTA 85

6. PRESUPUESTO 90

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 91

8. BIBLIOGRAFÍA 92

ÍNDICE DE CUADROS, GRÀFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

		Págs.
CUADRO Y GRÁFICO	1	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	39
CUADRO Y GRÁFICO	2	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	40
CUADRO Y GRÁFICO	3	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	42
CUADRO Y GRÁFICO	4	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	43
CUADRO Y GRÁFICO	5	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	44
CUADRO Y GRÁFICO	6	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	46
CUADRO Y GRÁFICO	7	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	47
CUADRO Y GRÁFICO	8	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	48
CUADRO Y GRÁFICO	9	49

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 9 49
CUADRO Y GRÁFICO 10 50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 10 50
CUADRO Y GRÁFICO 11 51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 11 52

ENCUESTAS APLICADA A LAS AUTORIDADES Y JEFES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

CUADRO Y GRÁFICO 1 53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 1 54
CUADRO Y GRÁFICO 2 55
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 2 55
CUADRO Y GRÁFICO 3 56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 3 57
CUADRO Y GRÁFICO 4 58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 4 59
CUADRO Y GRÁFICO 5 60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 5 60
CUADRO Y GRÁFICO 6 61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 6 61
Págs.
CUADRO Y GRÁFICO 7 62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 7 62
CUADRO Y GRÁFICO 8 63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 8 63
CUADRO Y GRÁFICO 9 64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 9 65

ENCUESTAS APLICADA A LOS USUARIOS DE

LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

CUADRO Y GRÁFICO	1	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	67
CUADRO Y GRÁFICO	2	68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	69
CUADRO Y GRÁFICO	3	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	70
CUADRO Y GRÁFICO	4	71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	72
CUADRO Y GRÁFICO	5	73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	73
CUADRO Y GRÁFICO	6	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	74
CUADRO Y GRÁFICO	7	75
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	75
CUADRO Y GRÁFICO	8	76
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	76
CUADRO Y GRÁFICO	9	77
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	78

RESUMEN

Las relaciones humanas son una parte importante de la vida social, política, laboral y económica de todo individuo, permitiendo ambientes dinámicos y armoniosos, estas tienen sus principios en la sociedad del ser humano, por ello, que si se vive en sociedad es fundamental relacionarse unos con otros; a veces se lo hace cordialmente, otras de manera conflictiva y en ocasiones con indiferencia.

Las buenas relaciones humanas entre un determinado grupo de personas, se enfocan principalmente en la educación y la práctica de buenas costumbres, que las caracterizan como rasgo esencial de la vida cotidiana de toda persona, asegurando éxito y la eficiencia en la calidad de servicio que se brinde u oferte a los usuarios.

El motivo que influyó a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer de qué manera las relaciones humanas de las secretarias que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo influye en la calidad de servicio que brindan, estudio que permitió identificar los factores que influyen en la calidad de atención y establecer la importancia de la práctica de las buenas relaciones humanas en la labor secretarial.

Para lograr el propósito del trabajo fue necesario utilizar la metodología de investigación - acción, que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, empleándose los métodos: bibliográfico, analítico y estadístico.

Palabra claves:

Relaciones Humanas, Eficiencia, Eficacia, Calidad de servicio, Comunicación, Secretarias.

SUMMARY

Human relationships are an important part of the social, political, labor and economic life of every individual, allowing dynamic and harmonious environments, these have their principles in the society of the human being, therefore, if you live in society is essential to relate One with another; Sometimes he does it cordially, sometimes in a conflictive way and sometimes with indifference.

The good human relations between a certain group of people, they focus mainly on the education and the practice of good customs, that characterize them like essential feature of the daily life of every person, assuring success and the efficiency in the quality of service that is Offer or offer to users.

The motive that influenced this work, was based specifically on how the human relations of the secretaries working in the public institutions of the city of Portoviejo influences the quality of service they provide, a study that allowed to identify the factors that Influence the quality of care and establish the importance of the practice of good human relations in the secretarial work.

In order to achieve the purpose of the work, it was necessary to use the methodology of research - action, which allowed to clarify and establish the

veracity of the same, using the methods: analytical and statistical.

Keyword:

Human Relations, Efficiency, Efficiency, Quality of Service, Communication, Secretaries.

Capítulo I

I. Introducción/Planteamiento del Problema

En el contexto, mundial, las relaciones humanas las conceptualiza Vinueza (2012), como "los principios en la sociedad del ser humano", ya que éstas se dan entre distintos grupos sociales, como familia, amigos, personas conocidas. Afirma que "un 80% de las personas que participan en las relaciones humanas son sociables y un 20% no lo son"; una relación es habitualmente percibida como comunicación estrecha entre dos individuos, obviamente, un individuo también puede establecer una relación firme con un grupo de varios individuos no particularmente emparentados entre sí.

Al igual que en el resto del mundo, en el Ecuador, las relaciones humanas vienen a constituirse como parte fundamental en la vida de las personas, las que pueden ser reguladas por la ley, costumbre o acuerdos mutuos, porque son un entramado fundamental de los grupos sociales y de la misma sociedad en su conjunto. Estas relaciones juegan un papel importante en todos los ámbitos, familiar, social, deportivos y de manera particular en los escenarios laborales, porque a través de ellas, las personas obtienen importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.

Argumenta Vallejo (2012) que "las relaciones que se crean alrededor del trabajo en una institución, obligan a las personas a adoptar pautas de comportamientos correctos y adecuados en cada momento". Sin embargo

sostiene que "es innegable que en muchos casos se convierta en patrón de comportamientos que dinamizan la armonía o el choque que producen los conflictos".

En el plano empresarial, las relaciones humanas están intrínsecamente ligadas a la atención al usuario, porque éste es el medio clave para conseguir el éxito, un usuario satisfecho es producto de una atención de calidad, todo gira en torno a ello. Por ello, Londoño (2011) afirma "que la calidad de atención se convierte en una de las herramientas más eficaces usadas por directivos y empresarios para diferenciar su competencia y desarrollar una ventaja competitiva y sostenible es el servicio de calidad que se le ofrece al usuario".

Investigaciones señalan que las relaciones humanas están encaminadas a crear y mantener entre los individuos unas relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de los demás, por ello, se piensa que las relaciones humanas merecen especial atención, más cuando a diario se trata con público, sostiene Londoño, (2012) son los más importantes en la empresa.

Con lo expuesto, se concluye que las relaciones humanas interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de las personas, convirtiéndose en una interacción recíproca entre dos o más personas, las mismas que se basan principalmente en el conjunto de reglas y normas para

el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo porque le permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales.

Las relaciones humanas, bien llevadas ayudan a disminuir los conflictos usando el entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos, asimismo, crean un ambiente armonioso con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad, ante lo cual se p*lanteó la siguiente* interrogante: **¿De qué manera las relaciones humanas de las secretarias que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo influye en la calidad de servicio que brindan?.**

La presente investigación tuvo la finalidad de realizar un estudio de las relaciones humanas y la influencia en la calidad de atención a los usuarios, en las principales instituciones de la ciudad de Portoviejo, entre ellas se destacan las siguientes: El Municipio de Portoviejo, Distrito de Educación, Universidad Técnica de Manabí, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, porque son las relaciones humanas las que permiten mantener unas relaciones cordiales y vínculos amistosos entre todas las personas, garantizando el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

El tipo de estudio fue de campo, analítico y descriptivo, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio. Se utilizó los

siguientes métodos: analítico, bibliográfico y estadístico, apoyados con las técnicas: encuesta, redacción y el análisis; fue preciso ajustarse al esquema establecido, mismo que consta de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se hace una introducción, junto al análisis crítico en base a diversos discernimientos de profesionales, estableciendo la formulación del problema con su respectiva pregunta de investigación; se explica los antecedentes del tema, y finalmente se hace una redacción sobre los motivos y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo, destaca la revisión de la literatura y desarrollo del Marco Teórico, haciendo referencia a las variables que forman el tema: Relaciones Humanas y Calidad de Servicio en instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, teoría que es acompañado por subtemas en relación a las mismas, información que se basa en la fundamentación filosófica que incluye categorías fundamentales y las respectivas variables que se investigan en este trabajo.

El tercer capítulo está basado en la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación de campo, bibliográfico, el universo de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, así como el recurso humano y material manejados.

En el cuarto capítulo se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los involucrados, los que

se plasman en cuadros y gráficos respectivos. Asimismo, se realiza la exposición y descripción de los resultados de acuerdo a los objetivos específicos. Este capítulo enuncia el alcance de los objetivos y los resultados esperados y finalmente en el capítulo quinto se mencionan las conclusiones y recomendaciones del presente informe, parte medular de todo trabajo de investigación.

1.2. Antecedentes

Orejuela (2014) argumenta que "desde siempre las relaciones humanas permiten relacionarse unos con otros y entre otras personas a la vez, haciendo de este conjunto un componente denominado grupo social; que es a la vez la misma sociedad". Es decir, que en todas las partes y momentos se mantienen y establecen contactos con otras personas, que permiten relacionarse con otros individuos a la vez, que se puede afirmar, sin miedo a equivocaciones, que la mayor parte del tiempo el ser humano pasa en compañías de otras personas.

Señala Marston (2013) que "las relaciones humanas no son otra cosa que un proceso comunicativo, formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje"; afirma que "la comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo", por lo tanto, señala que "si falla la comunicación, la relación humanas serían complicadas, además de influir en trato con las demás personas". De allí que resulta las relaciones humanas vienen a constituirse para la secretaria que labora en cualquier institución, sea ésta pública o privada, una práctica de buenas costumbres,

que las caracteriza como rasgo esencial de la vida cotidiana, asegurando éxito y la eficiencia dentro del grupo y de su alrededor, permitiéndole a la vez ofrecer un atención y servicio de calidad al usuario o cliente interno y externo.

Dentro del ámbito laboral, las relaciones humanas, propician y favorecen el desarrollo personal y grupal, y contribuyen a lograr mejor entendimiento entre las personas en todos los ámbitos en que el ser humano se desenvuelve, especialmente en esta área, ya que un buen entendimiento propicia un aumento de resultados positivos.

En la actualidad es imprescindible que la secretaria que labora en las instituciones públicas, deba ser una persona con visión, dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios que le facilite su ejercicio profesional, complementadas con el buen manejo de excelentes relaciones humanas internas y externas, las cuales hacen que sus actividades cotidianas, tengan un resultado eficiente, dejando en los usuarios una buena imagen por la calidad de atención recibida.

Con los antecedentes mencionados, se puede establecer que la aplicación de unas buenas relaciones humanas en las instituciones públicas en la ciudad es importante, porque de ello depende la calidad del servicio que ofrecen y del que reciben los usuarios a su vez.

1.3. Justificación

Es significativo considerar la importancia de la presente investigación en las instituciones públicas en la ciudad como: Municipio de Portoviejo, Distrito de Educación, Universidad Técnica de Manabí, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, ya que la aplicación de las relaciones humanas internas y externas fortalecen las relaciones interpersonales; señala Marston (2013) que "las relaciones humanas no son otra cosa que un proceso comunicativo, formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje"; afirma que "la comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo", por lo tanto, si falla la comunicación, la relación humanas serían complicadas, además de influir en trato con las demás personas.

De allí que resulta las relaciones humanas vienen a constituirse para la secretaria que labora en cualquier institución, sea ésta pública o privada, una práctica de buenas costumbres, que las caracteriza como rasgo esencial de la vida cotidiana, asegurando éxito y la eficiencia dentro del grupo y de su alrededor, permitiéndole a la vez ofrecer un atención y servicio de calidad al usuario o cliente interno y externo, convirtiéndose en una herramienta profesional para el tratamiento de las personas, fomentando buenas relaciones internas e externas.

Por tanto, la práctica de buenas costumbres dentro de la labor secretarial es fundamental importancia, porque la profesión que ejerce y cumple la secretaria, le exige un desenvolvimiento eficiente y eficaz en sus actividades

cotidianas, procurando en todo momento, la satisfacción de usuario, misma que se logra mediante la atención de calidad en los servicios que se oferta.

El trabajo profesional de la Secretaria se basa en el desarrollo de su preparación y conocimientos; y de la práctica de buenas relaciones humanas e interpersonales, por ello se precisa que en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, entre las que se destacan las siguientes: Municipio de Portoviejo, Distrito de Educación, Universidad Técnica de Manabí, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, mejore y se fortalezca la práctica de las relaciones humanas, tanto interior o exteriormente, ya que éstas no son más que el perfecto acoplamiento que se le logra por el contacto constante con el ambiente en donde se desenvuelven las actividades cotidianas, logrando con ello brindar un servicio de calidad y eficiencia a los usuarios, jefes y compañeros.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Analizar las relaciones humanas de las Secretarias que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo y su influencia en la calidad del servicio que brindan.

1.4.2. Específicos

- Determinar la calidad del servicio que brindan las Secretarias a los usuarios en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo.

- Identificar los factores que influyen en la calidad de atención

- Establecer la importancia de la práctica de las buenas relaciones humanas en la labor secretarial.

Capítulo II

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Las Relaciones Humanas

2.1.2. Generalidades

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social (Carrillo, 2014).

Por tanto, en toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente.

Para conseguir lo mencionado, manifiesta Laura Cárdenas Lorenzo, en su libro Comunicación ciudadana (2009), que "es necesario que las personas, sepan comunicarse de forma adecuada y correcta", porque de esta forma estará logrando una interacción de forma eficaz y eficiente en el buen manejo de las relaciones humanas garantizándoles total entendimiento y comprensión del mensaje que se desea enviar.

Respecto al tema, Aristizábal, (2013), argumenta que "toda actividad laboral se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás", por eso es necesario que particularmente la secretaria, como centro de la oficina, aprenda a llevarse bien con sus compañeros y los usuarios, y a practicar en forma cuidadosa las relaciones interpersonales. Es decir, que las relaciones humanas constituyen, un aspecto básico en la vida de todas las personas.

2.1.3. ¿Qué son las relaciones humanas?

Para Orejuela, (2014), las relaciones humanas son "el conjunto de interacciones que se da en los individuos que pertenecen a una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos". Vinueza (2012), afirma que "son vinculaciones entre los seres humanos o personas", mientras que Carrillo (2014), sostiene que son "el contacto de un ser humano con otro respetando

su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad".

Tomando como referencia los diversos criterios enunciados, se puede replicar que las relaciones humanas no son otra cosa que la mejor manera de llevarse bien con las demás personas, basadas en normas o leyes que le permiten al ser humano un comportamiento adecuado que lo conducen a sostener un vinculo afectivo y cordial. Permiten además, el buen desenvolvimiento del ser humano, ofreciendo la oportunidad de trabajar acertadamente en los grupos o individualmente, usando la comunicación asertiva y efectiva como plataforma para el crecimiento personal y colectivo.

Las relaciones humanas bien practicadas crean un ambiente armonioso, porque la finalidad de estas es favorecer la convivencia para lograr así la comprensión de las demás personas; ponerse en el lugar de otro ayudará a ese individuo a sentir más confianza y seguridad en momentos difíciles y de tensión para él. En el plano laboral, es indispensable crear buenas relaciones humanas debido a que permitirá encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo, aumentar la productividad, incrementar el desarrollo personal con base en un buen equipo, lograr el reconocimiento de los demás y sobre todo a brindar una atención de calidad.

En definitiva las buenas relaciones humanas, disminuyen los conflictos usando el entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos. Crean un ambiente armonioso

con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y felicidad

2.1.4. Importancia de las relaciones humanas

Toda persona se relaciona con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o laboral. Éste intercambia con otros ideas, opiniones, anécdotas, experiencias, inclusive cosas más personales; por ello se afirma que las relaciones humanas el acto en el que intervienen dos o más personas, donde se respeta su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad.

La práctica de las relaciones humanas en cualquier ámbito, son de transcendental importancia y requerimiento, en el plano laboral más aún, dado que las relaciones entre los empleados y autoridades tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo, ya que éstas ayudan al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos.

La escaza práctica de unas buenas relaciones humanas puede afectar no solo la competitividad y la sostenibilidad de la institución, sino a que se ofrezca un servicio de calidad y a lograr usuarios satisfechos.

2.1.5. Las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, grupos de amigos, matrimonio, entornos laborales, sociales y deportivos, comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación, porque estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de cada uno; permiten desarrollar la forma de ser de cada persona, y a relacionarse a través de las relaciones que estable, las cuales a más de establecer sus necesidades determinan su forma de ser.

Llevarse bien con las personas que se trata a diario, principalmente, en los espacios laborales donde se pasan la mayor parte del tiempo, se constituyen en un factor crítico para las instituciones, a pesar que la calidad de estas relaciones no bastan para incrementar la productividad, pero sí son indispensables y contribuyen significativamente para lograr una atención de calidad a los usuarios.

Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, autoridades, jefes y el usuario principalmente, tienen relación directa, para bien o para mal con el servicio que ofrece la institución y por ende con la calidad de atención que se le da al usuario; porque permiten mantener relaciones cordiales y vínculos amistosos:

2.1.5.1. Jefe

La relación con los jefes son siempre especiales, y es importante saber cómo mantenerla siempre en buenos términos, ya que las mismas deben basarse en el respeto mutuo, la consideración y comprensión.

> Dentro de este contexto, las buenas relaciones interpersonales entre el jefe y la secretaria no solo son adecuadas para el cumplimiento de las labores administrativas, sino que aseguran que se brinde un buen servicio, además una buena relación con los jefes hará más cordial el ambiente de trabajo. Las relaciones interpersonales pueden afectar a los costes, competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de una empresa, lo que contribuye a subrayar su importancia.

2.1.5.2. Compañeros

Trabajar implica una relación de convivencia con el superior, compañeros y usuarios y no siempre estas relaciones resultan sencillas, ya que no siempre se coincide en opiniones o forma de resolver ciertas situaciones. Con los compañeros de trabajo es de vital importancia establecer una buena comunicación, generando así relaciones interpersonales sanas, cordiales y positivas.

Argumenta (Wiemann, 2011), "que en los tiempos actuales muchas personas hablan de calidad de productos, de servicios y de proceso, pero muy pocas mencionan de la calidad humana", lo que implica referirse a la relación directa que guarda la calidad de las relaciones interpersonales y del resultado de aquellos vínculos que se generan a través de procesos de interacción y comunicación con los demás.

Afirma además que:

> "Un elemento clave para la generación de relaciones personales satisfactorias es mantener un ambiente de confianza y comunicación, en donde se destaquen tanto los elementos comunes como las diferencias para lograr acuerdos que permitan mantener armonía con los compañeros dentro del contexto laboral".

2.1.5.3. Usuarios

Las relaciones interpersonales con los usuarios, son un "medio para cumplir con los objetivos de la institución, es decir, que tienen la finalidad de lograr el desarrollo institucional y el perfeccionamiento humano" (Carrillo, 2014). En otras palabras, ayudan a mantener una relaciones sanas en el ámbito laboral, permitiendo alcanzar los objetivos planteados por la entidad y a mejorar el clima laboral, garantizando usuarios satisfechos, ya que estos se consideran en las personas más importantes para la institución.

Por ello las relaciones con el usuarios deben estar basadas en el respeto, compresión, comunicación, cortesía, buen trato y fidelidad, contribuyendo de esta forma a brindar un buen servicio al usuario no solo interno, sino externo.

2.1.6. Relaciones interpersonales en la oficina

Las relaciones interpersonales son tan indispensables e importantes porque se constituyen como parte fundamental en las actividades laborales, siendo necesario, particularmente para las secretarias en las instituciones donde laboran relacionarse bien con sus jefes, compañeros y sobre todo con los usuarios, resultando interesante la práctica de estas a través de la comunicación asertiva ya que permiten aumentar el nivel de entendimiento, considerando las diferencias individuales, además disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de las otras personas.

La buena comunicación crea un "ambiente armonioso dentro de los espacios laborales, generando relaciones interpersonales satisfactorias que permiten a cada jefe, compañero y usuario lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad". (Vinuesa, 2012). Por ello, que toda actividad laboral se cimenta en unas positivas relaciones con los demás, teniendo como centro de apoyo a la secretaria, eje principal en la oficina y nexo fundamental en el manejo de las relaciones entre todos.

Yagual, (2013) afirma que "Las relaciones humanas en el trabajo permiten crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en reglas y normas". Es decir, que para lograr que las relaciones interpersonales en el ámbito laboral sean positivas, se debe propiciar un clima armónico y de tranquilidad, requisito indispensable el gozar de buenas relaciones humanas; y porque son un factor importante que determinan el éxito de las organizaciones y sus empleados.

2.1.7. Las relaciones humanas para una mejor convivencia

"Las relaciones humanas llevan consigo la formación de una sociedad y con esta la creación de grupos, normas y valores que son parte de códigos conductuales indispensables para la convivencia en armonía de sus miembros" (Orejuela, 2014), basado en el concepto dado por el mencionado autor, las relaciones humanas son el medio que sostienen una convivencia armónica que está sujeta a una comunicación eficaz, que consiste no únicamente en el

intercambio de palabras con una o varias personas sino además es una serie de elementos que influyen positiva o negativamente en ella.

La comunicación en este sentido, está orientada a promover el logro de relaciones interpersonales positivas, mediante la internalización de conocimientos, valores, actitudes y habilidades que favorezcan la convivencia pacífica, en un marco de respeto, honestidad, solidaridad, sencillez, responsabilidad, entusiasmo, justicia, inclusión, equidad y valoración por el otro.

El saber convivir encierra una gran importancia para la existencia civilizada porque fomenta la unión y equidad y evita las discordias y las divisiones, por ello, Orejuela afirma "que el saber convivir se constituye en el logro valioso de la personalidad y madurez de cada individuo", puesto que la convivencia exige la aceptación y la escucha de los demás y porque es el fundamento natural de una sana y dinámica vida comunitaria y social.

Por tanto, si las relaciones se establecen sobre la base de actitudes positivas y diálogo el clima del ambiente laboral será positivo y gratificante; pero, si las relaciones están sentadas sobre la base de actitudes negativas, como la competitividad, la intolerancia y la frustración, el individualismo, la falta de tacto, las reacciones airadas y sin control, el aplazamiento de decisiones y la dificultad para asumir los propios errores, entonces el clima será negativo, que no favorece el clima laboral.

Lo importante de las buenas relaciones interpersonales radica en el grado de amistad que se puede alcanzar con los demás. Ante esto, es vital dar el espacio de privilegio que se merece, gozar de la amistad es una de las mejores cosas que se tiene la vida pero, no hay que olvidar, que para mantenerla, desarrollarla y enriquecerla se debe alimentar y fortalecer la práctica de los valores más relevantes para producir relaciones interpersonales cordiales y satisfactorias que le permiten una mejor convivencia en cualquier lugar que se comparta.

2.1.8. ¿Cómo mejorar las relaciones humanas?

Las relaciones humanas son la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas, respetando los derechos, manteniendo una óptima comunicación y trabajando unidos en pos de un objetivo en común. En ese sentido, las personas ejercen una influencia determinante sobre los demás, porque como seres sociales, el amor, el trabajo y las relaciones en general determinan a lo largo del día muchos de los estados de ánimo, como: alegría, tristeza, euforia, depresión, entre otros.

Aprender a desenvolverse socialmente es algo que se experimenta y quienes lo han conseguido pueden haberlo hecho por diferentes razones: necesidad, imitación o porque han encontrado un espacio propio para hacerlo, por ello que las relaciones humanas se constituyen en una situación alarmante, cuando no se logra establecer los vínculos afectivos que se desea obtener con el resto de las personas.

Para obtener unas relaciones humanas armoniosas, afirma Marston (2013), es "preciso entender a los demás, respetar, reconocer errores, colaborar, sentir y mostrar gratitud y afecto, valorar virtudes y aciertos y aprender juntos", por ello, sugiere algunos tips para lograrlo:

> **"1.- Aprenda a escuchar:**
> Cuando se platica con alguien, debe darse tiempo para escuchar lo que le decían, ponga atención a la persona y mírele a los ojos, de esta manera inconscientemente se dará cuenta de que le pone atención y le ayuda a tener una platica mucho más efectiva.
> **2.- Practique la empatía:**
> Esto significa ponerse en los zapatos del otro, ver las cosas desde el punto de vista de el o ella, sea generoso con la otra persona y dese cuenta de cómo actuaria si estuviera en una situación similar y trate de comprender.
> **3.- Reconoce el trabajo de los otros:**
> Reconocer el desempeño y logros de los demás, ayuda a mejorar la satisfacción de los empleados y mejorar la productividad empresarial.
> **4.- No critique:**
> Lo mismo que siente usted cuando alguien lo critica (o al menos si se da cuenta) siente la otra persona.
> **5.- Llame a las personas por su nombre:**
> El mejor sonido que puede escuchar una persona es su nombre. Así que haga el esfuerzo por evitar usar apodos.

2.2. Calidad del Servicio

2.2.1. Introducción

La calidad del servicio según Lelal (2012), es "El conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente o usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo". Es decir, que es la gestión administrativa de una persona, que al realizar su trabajo trata de satisfacer de conformidad con los requerimientos de cada usuario.

Un buen servicio al usuario es una herramienta potente y muy importante del marketing actual; brindar un buen servicio posibilita difundir la imagen de cualquier institución o empresa y la propia, obtener información adecuada del mercado y apoyar la publicidad.

La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entrega; obteniendo un grado de satisfacción que experimenta el usuario en sus diferentes niveles y alcances; el usuario considerado como la fuente principal de información que permite a la institución corregir o mejorar el servicio que recibe, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, núcleo en torno al cual gira toda institución.

2.2.2. Importancia de un buen servicio

Los usuarios o clientes son cada vez más exigentes, ya no solo buscan calidad y precio, sino también una buena atención, un ambiente agradable, una rápida atención, un trato personalizado. Por tanto, para permanecer en los mercados actuales toda institución u organización debe generar ventajas competitivas, dirigidas hacia la creación de valor en sus bienes y servicios por una parte, y hacia la generación de esfuerzos permanentes para obtener la excelencia en las operaciones, con una y única visión a corto, mediano y largo plazo, la satisfacción del usuario/cliente.

La "clave del servicio debe ser analizado con el fin de crear los sistemas necesarios para la atención al cliente" (Aristizabal, 2013); requiere "cuidado e interés, espontaneidad, solución de problemas y reconocimiento", cuando no

se lo maneja bien, el servicio es mediocre, lo cual lleva "a requerir de una estrategia bien concebida"; por tanto hay que crear sistemas amables en el cliente.

Un buen servicio, depende de la actitud del personal que labora para determinada institución o empresa, ya que el servicio es "en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad" (Artigas, 2011).

El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la institución y cada uno de los usuarios depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al usuario. De allí que resulta la importancia del buen servicio.

Un buen servicio, no solo se utiliza en empresas de producción o de ventas, en cualquier institución cualquiera sea su razón social o de servicio, ya sea pública o privada donde brinde o se ofertes servicios la atención al usuario/cliente debe ser satisfactoria y eficiente, para lograr la aceptación y reconocimiento ante la sociedad.

2.2.3. Características específicas de un servicio de calidad

"Sin servicios no hay clientes, sin clientes no hay empresa, y por consiguiente tampoco hay empleo" (Sáenz, 2013). Es importante saber que el

cliente también compra el servicio, lo que determina la percepción de la calidad que varía de una persona a otra.

Un servicio de calidad al usuario exige gran competencia profesional, por lo que depende en buena medida de la organización y cualificación del personal que sirve al usuario. No todo puede estar previsto o planificado, como no todas las situaciones son iguales ni permanentes en el tiempo, pero procurar una distribución del trabajo eficaz y racional, así como actualizar de forma constante la formación de nuevas técnicas, habilidades, que son fundamentales para el desenvolvimiento eficiente de las actividades que desempeña.

La calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental para la institución, por lo que se precisa que brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe; por ello, Sáenz, (2013), afirma que es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos*:*

> "**Seguridad**: Solo está bien cubierta cuando se puede decir que se brinda al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.
> **Credibilidad:** Va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, hay que ser veraces y honestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.
> **Comunicación**: Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya se ha cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.
> **Comprensión del cliente**: No se trata de sonreírle en todo momento a los clientes, sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponerse en su lugar.
> **Accesibilidad**: Para dar un excelente servicio se debe tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y

reclamos, tanto físicamente como en el sitio web, además hay que establecer un conducto regular dentro de la institución para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que los clientes han detectado.
Cortesía: Atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a los clientes si se les da excelente trato y se brinda una gran atención.
Profesionalismo: Posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización. Se debe recordar que no todas las personas que son profesionales dan un buen servicio.
Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los clientes y proveerles de un servicio rápido y oportuno. Los clientes no tienen porque rogar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, se debe estar al tanto de las dificultades para estar un paso delante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándose con las observaciones de los clientes.
Fiabilidad: Es la capacidad de la organización de ejecutar el servicio en forma fiable, sin contratiempos, ni problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad"

2.2.4. Principios de un servicio de calidad

La calidad aparece como principio de toda institución u organización en el siglo XXI y está vinculado a aquella empresa moderna que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. De allí que un servicio es un "conjunto de actividades interrelacionadas y usualmente de carácter intangible, que ofrece un suministrador, que se llevan a cabo gracias a la interacción o aceptación del cliente y cuyo objeto es la satisfacción de su necesidad o deseo" (Denton, 2013).

Es decir, que este servicio incluye todas las actividades que responden a la "necesidad base (servicio principal) así como también a los deseos (servicio

periférico) conformados por aspectos socioculturales y de situación"; pudiendo ser estos últimos los factores decisivos por parte del cliente.

El servicio de la calidad, debe apoyarse en una serie de principios fundamentales, tales como:

> **"Principio 1-Enfoque al Cliente: L**as organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas.
>
> **Principio 2-Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la institución. Deben deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la misma.
>
> **Principio 3-Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una Institución y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta.
>
> **Principio 4-Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
>
> **Principio 5-Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una institución en el logro de sus objetivos.
>
> **Principio 6-Mejora continua:** La mejora continua en el desempeño global de la Institución debería ser un objetivo permanente de ésta.
>
> **Principio 7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
>
> **Principio 8-Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una Institución y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor".(Denton, 2013).

2.2.5. Un servicio eficiente

El servicio es "un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, mismo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza"(Sánchez, 2013); por tanto, el servicio es un valor agregado para el cliente, y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

El servicio ha cobrado en la actualidad, más importancia en la medida en que las instituciones y empresas se dan cuenta en que se vive en economías donde las relaciones son más importantes que los productos. Cada día el mundo de los negocios se inclina por negociar con aquellos que presten servicio, pero un buen servicio, ya que los costos, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia.

Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas; lo verdaderamente importante para los directivos y empresarios, es lograr un servicio eficiente, este es medible ya sea a través de un indicador o un conjunto de ellos, constituyéndose una de las bases para lograr la competitividad y la actividad de marketing en la institución u organización.

2.2.6. Cómo se obtiene calidad en un servicio

En la actualidad, la búsqueda de la calidad en los servicios representa una de las principales tendencias en el sector empresarial, y es precisamente esta calidad lo que distingue a las empresas con éxito de aquellas que permanecen

en la media. "La calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa: la competencia y la existencia de clientes cada vez mejor informados son dos factores que contribuyen a esta concienciación"(Londoño, 2012).

La inexistencia de un buen servicio conlleva la insatisfacción de los consumidores, esto junto con la presión de la competencia y la posición cada día más exigente de los consumidores lleva como una salida a la apuesta firme por la calidad.

Varios estudios recientes muestran que, el usuario/cliente es cada vez más exigente. Sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otra persona y no es la misma para el comprador que para el proveedor del servicio. Por otra parte, la calidad de un servicio se percibirá de forma diferente según sea nuevo o muy difundido.

"La actitud del cliente con respecto a la calidad del servicio cambia a medida que va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida" (2012, pag. 56). En un principio, suele contentarse con el producto base, sin servicio y por lo tanto más barato. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar deseando lo mejor.

Cuando un cliente valora la calidad de un servicio, no disocia sus componentes. "Lo juzga como un todo, lo que prevalece es la impresión del conjunto, y por ello cuando existe algún defecto en un elemento de un servicio, el cliente tiende a generalizar los defectos a todo el servicio" (Ramírez, 2012). Es, pues, esencial en toda política de calidad de servicio, alcanzar la mayor homogeneidad entre sus elementos. Por lo tanto se dice: "en materia de servicios, la calidad, o es total o no existe", entonces de nada sirve ofrecer una comida suntuosa sobre un mantel de papel, ni un teléfono inteligente sin asistencia técnica.

2.2.7. Factores que inciden en la calidad de un buen servicio

La calidad de un buen servicio, no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una institución o empresa y se constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso.

Holguín, (2011), afirma que existen factores determinantes e influyentes en la calidad de un buen servicio, entre los cuales se destacan los más fundamentales:

> "**Sociabilidad:** La atención al cliente requiere la capacidad de interrelacionarse con las personas, saber entablar una conversación amigable y demostrar tener un genuino interés en las personas
> **Actitud de servicio:** La calidad de un buen servicio está determinada por la disposición que se muestra hacia ciertas situaciones, influye para realizar las actividades ya que es el estado mental influenciado por las experiencias, sentimientos, pensamientos y conductas.
> **Honestidad:** No se debe nunca engañar a un cliente, recuerde siempre que la expectativa que le vende debe ser cumplida a cabalidad. Un cliente decepcionado es un cliente perdido.
> **Comunicación clara y directa:** Se debe establecer una sana comunicación con los clientes, donde se tome en cuenta las fortalezas de la empresa y los beneficios que se puede ofrecer en cada caso.
> **Incentivos institucionales:** Induce a una persona a actuar de una manera determinada, y puede ser una recompensa o castigo. Contribuyen al éxito organizacional.
> **Saber escuchar:** Es sumamente importante estar atentos, el cliente será el termómetro que mide la excelencia de un servicio y en consecuencia, la salud de la empresa. Siempre se escuchará las sugerencias y quejas.
> **Asesoría o información oportuna:** Una simple acción no es suficiente para ser reconocidos por una atención asertiva y oportuna que, al final, es lo que un cliente valora de una marca o servicio. La información acertada y oportuno al usuario será un referente positivo de la institución.
> **Empatía y atención personalizada:** Es una de las habilidades fundamentales e importantes que deben tener las personas para tratar con los usuarios o clientes. Significa proporcionar cuidados y servicios personales. Es preciso entender que cuando tratamos con clientes emocionales, disgustados o enojados, la empatía es un remedio para calmar a una persona emocional, simplemente reconociendo verdaderamente las emociones que el cliente siente.
> **Comprensión de lo que el usuario desea:** Conoce a tu cliente, mantente informado sobre sus actividades y gustos. Anticiparse a lo que

quiere el cliente y ser proactivo puede darte una ventaja frente a otras empresas que ofrezcan el mismo servicio.
Creativo y efectivo: . Preséntale a tu cliente soluciones novedosas y de una manera rápida y efectiva. Hazle sentir que la satisfacción de sus necesidades es tu prioridad
Trato amable y cortés: Es una virtud que facilita de tal modo las relaciones interpersonales, que cuando ella está presente todo se hace fácil, grato y cortés. La amabilidad es fruto de una buena educación, que consigue con el tiempo moldear el carácter haciéndolo sin aristas, capaz de conciliar lo que se le presenta como hostil.
Eficiencia al prestar un servicio: Es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función, dado que la eficiencia en el trabajo es fundamental; porque permite lograr efectividad y resultados positivos".

2.3. Las relaciones humanas y la secretaria en las instituciones públicas

Las relaciones humanas están determinadas en crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Por otro parte, estas buscan insertar a las instituciones, empresas y organizaciones, haciéndose comprender, tanto por sus usuarios internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

"Las buenas relaciones humanas en los espacios laborales buscan lograr esa deseada armonía entre sus miembros, aunque esto no soluciona la compleja problemática del individuo", (Valero, 2011). Por ello, es importante en cada institución fijar algunos criterios que tengan que ver con priorizar las relaciones humanas, porque los resultados traerán mejores rendimientos

laborales y productividad que garantice no solo usuarios satisfechos, sino una buena imagen y prestigio institucional.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en las instituciones públicas investigadas como: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación 13D01, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca de la ciudad de Portoviejo, se manejan muy buenas relaciones humanas entre el personal y el usuario, ya que el trato amable y cortés con que son atendidos le ha merecido la empatía y el aprecio de ellos, de allí resulta que el servicio que ofrecen a los usuarios es muy eficiente, logrando usuarios satisfechos.

Es importante la práctica de las buenas relaciones humanas en la labor secretarial, porque estas permiten mantener un clima de armonía y lograr el afecto de las personas y sobre todo brindar un servicio de calidad a los usuarios. Además, las relaciones humanas en las dependencia públicas, permiten la integración de las personas dentro de la oficina, realizando sus actividades de manera satisfactoria.

La doctrina de las relaciones humanas es una técnica social, que tiene como objetivo conseguir que una organización, no solo sea eficaz en lo técnico y económico, sino, al mismo tiempo, satisfactoria para los individuos los grupos que la conforman." (2011, p. 54).

2.3.1. Influencia de las relaciones humanas en la calidad de servicio

Las personas que laboran dentro de una institución, empresa u organización tienen contacto con el usuario, que aparece identificada como si fuera la organización misma. Según P Weil, E Marina, (2013), autor del libro Relaciones humanas: en el trabajo y en la familia, indica que "las buenas relaciones humanas en los espacios laborales busca que las personas realicen su trabajo de manera satisfactoria y en un ambiente armónico", permitiéndoles " desarrollar un buen nivel de relaciones humanas en la oficina, las que se basan en la importancia que tiene cada persona; sin embargo, hay ocasiones en que resulta difícil establecer una buena relación, incluso no solo con el usuario, sino con los compañeros y jefes.

El autor mencionado enfatiza que "El éxito de las relaciones humanas va a depender de la comunicación que se tiene constantemente dentro de la familia, compañeros de trabajo y en los grupos sociales", por ello se debe referirse a otras personas en términos constructivos, aún cuando están ausentes, demostrando que es respetuoso; por tanto la urbanidad, la cultura, una expresión y las pautas de apreciación hacen que la persona sea encantadora a los demás y crea un ambiente de armonía en todo lugar.

En ese sentido, las relaciones humanas tienen vital y fundamental importancia en el ámbito laboral, porque son el nexo que permite a las secretaria crear vínculos amistosos, e influyen para se brinde un servicio de calidad a los usuarios, mismo que se refiere al servicio que ofrece una entidad a sus

visitantes, siendo esencial también para lograr usuarios satisfechos y con una expectativa favorable al momento de regresar a la misma. Es muy común escuchar que las personas dicen que la atención que le brindan es la mayor motivación para volver a realizar una compra, una visita o trámites burocráticos si son instituciones públicas.

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

En tal sentido, “los usuarios constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal". (Vallejo, 2012). Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello.

Capítulo III

3.1. Metodología

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de titulación fue la acción participativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental que permitió establecer el **influencia de las relaciones humanas de las secretarias que laboran en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo y la calidad de servicio que brindan,** a través de la aplicación del instrumento de validación como la encuesta, la misma que sirvió obtener datos reales del tema investigado.

La investigación se realizó en dos fases; la primera compuesta por el sustento teórico y la segunda por la parte investigativa constituida por la aplicación de encuestas a las secretarias, autoridades, directivos y usuarios de las siguientes instituciones públicas escogidas en la presente investigación: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Distrito de Educación, Universidad Técnica de Manabí y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca de la ciudad de Portoviejo.

3.1.1. Identificación de las Variables

3.1.2. Variable Independiente

- Las relaciones humanas

3.1.3. Variable Dependiente

- Calidad de servicio

3.2. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio fue investigativo, analítico y no experimental, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio.

3.3. MÉTODOS

Inductivo - Deductivo: Este método sirvió para obtener información teórica de manera general y particularizar en lo específico, de acuerdo a las observaciones preliminares de los hechos y fenómenos en particular.

Bibliográfico: Permitió recopilar toda la información teórica que le dio sustento a los resultados obtenidos, información basada en las variables de estudio.

Analítico: Método que sirvió para realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Estadístico: A través de este método se representó gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

- Recopilación documental
- Encuesta

3.4.2. Instrumentos

- Textos
- Formulario de encuesta
- Cuadros y gráficos estadísticos

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Secretarias	50
Autoridades o directivos	30
Usuarios	50
Total de personas encuestadas	**130**

3.6. Recursos

3.6.1. Humanos

- Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Distrito de Educación, Universidad Técnica de Manabí y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca de la ciudad de Portoviejo

- Autoridades o directivos de las mencionadas instituciones
- Usuarios
- Tutora de Tesis
- Autoras del proyecto de titulación
- Tribunal de Sustentación

3.6.2. Materiales

- Folletos
- Trabajo en computadora
- Material de oficina
- Copias
- Fichas
- Internet
- Otros

Capítulo IV

IV. Análisis, interpretación de los resultados

4.1. Descripción del proceso de la información

Para este proceso se siguió un tratamiento estadístico de la información que consistió en un proceso que incluye los siguientes pasos:

- **Codificación:** Se elaboró un registro donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.

- **Tabulación**: Aplicación técnica matemática de conteo, se tabuló extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.

- **Graficación:** Una vez tabulada las encuestas, se procedió a graficar los resultados en gráficos estadísticos, que a continuación se detallan:

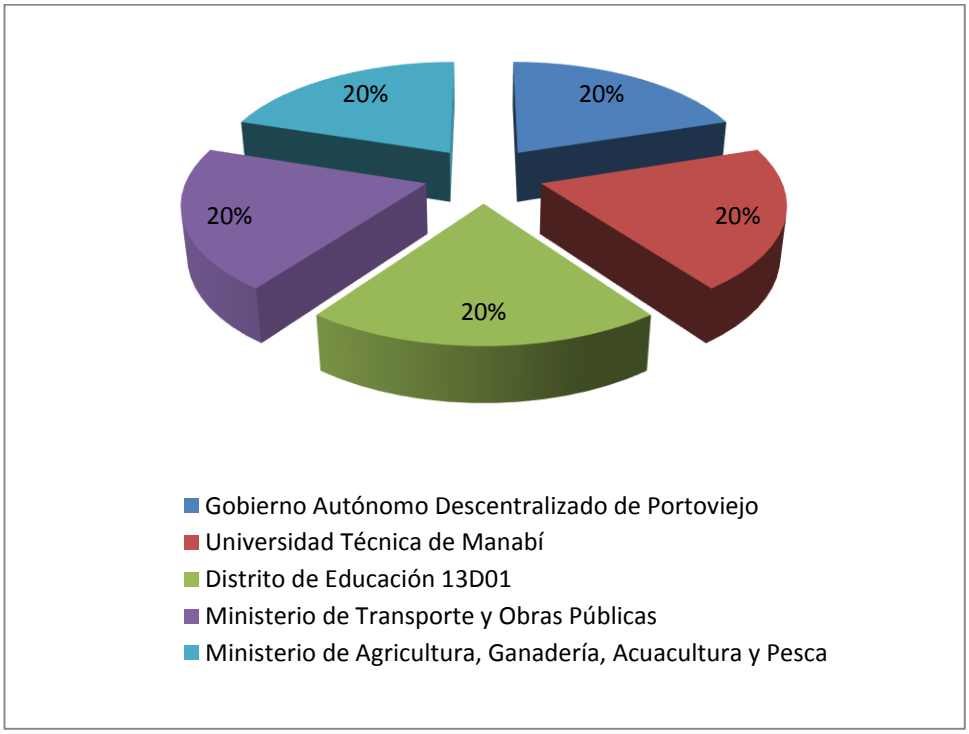
<u>ENCUESTA</u>: Aplicada a las Secretarias que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

Cuadro y Gráfico # 1

Instituciones donde laboran

Alternativas	F	%
Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo	10	20
Universidad Técnica de Manabí	10	20
Distrito de Educación 13D01	10	20
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	10	20
Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	10	20
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que las secretarias involucradas en la presente investigación laboran en la siguientes instituciones públicas más representativas de la ciudad de Portoviejo: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Universidad Técnica de

Manabí, Distrito de Educación 13D01, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

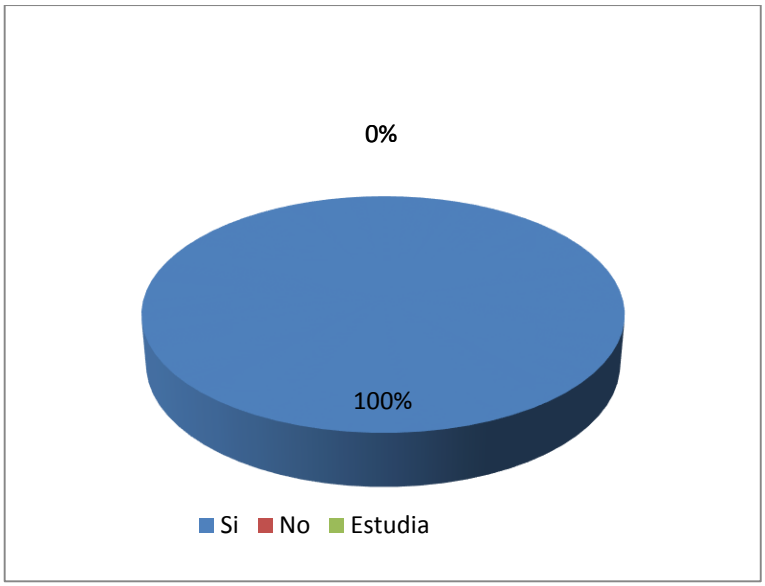
Aportando con el 20% de las funcionarias, lo que representa a 10 secretarias por cada institución mencionada, contribuyendo con información veraz y oportuna para la presente investigación.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Posee título profesional?

Alternativas	F	%
Si	50	100
No	0	0
Estudia	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

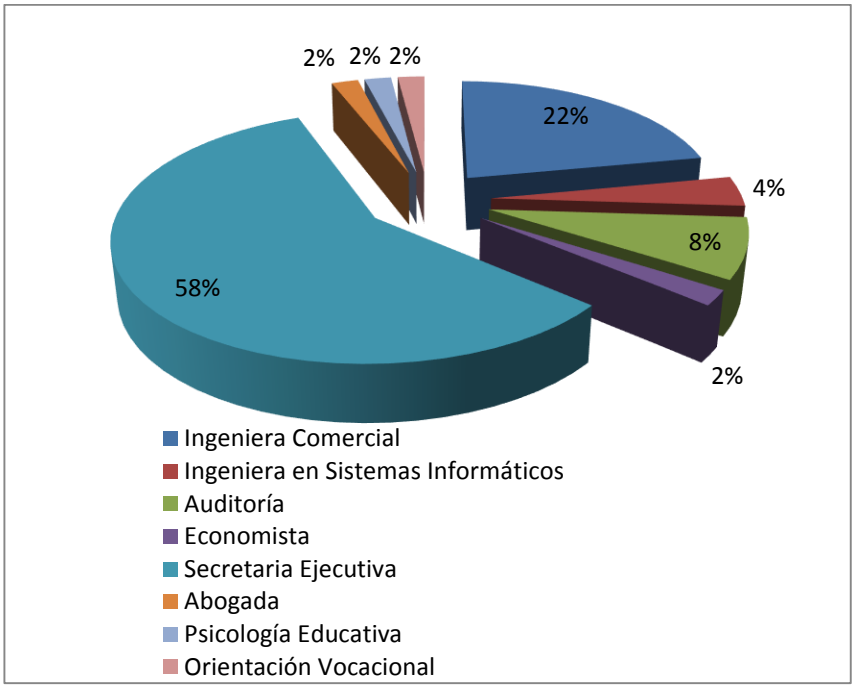
El 100% de las secretarias encuestadas, poseen títulos profesionales en diferentes especializaciones, lo que evidencia la importancia de la preparación académica de las personas, ya que les permite ofrecer un trabajo profesional y eficiente.

Cuadro y Gráfico # 3

¿Especialidad de sus estudios?

Alternativas	F	%
Ingeniera Comercial	11	22
Ingeniera en Sistemas Informáticos	2	4
Auditoría	4	8
Economista	1	2
Secretaria Ejecutiva	29	58
Abogada	1	2
Psicología Educativa	1	2
Orientación Vocacional	1	2
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 58% de las personas encuestadas poseen títulos en la especialidad de Secretariado Ejecutivo, 22% son Ingenieras comerciales, 8% son Auditoras, 4% Ingenieras en Sistemas Informáticos, 2% son Economistas, 2% Psicóloga educativa y 2% Orientadora Vocacional.

Lo que evidencia que prevalece el porcentaje de secretarias que laboran en las instituciones antes mencionadas que poseen títulos profesionales de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo, y principalmente desempeñándose en cargos afines a su especialidad.

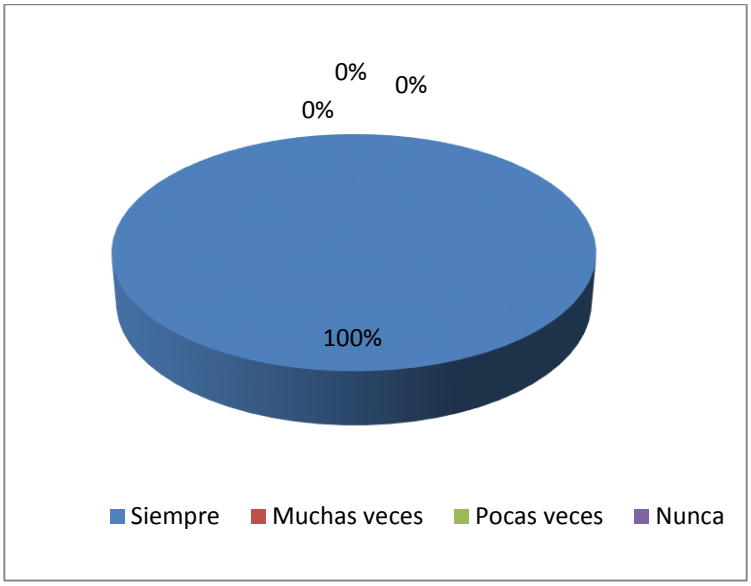
.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Practica usted las relaciones humanas en el desarrollo de sus actividades secretariales?

Alternativas	F	%
Siempre	50	100
Muchas veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

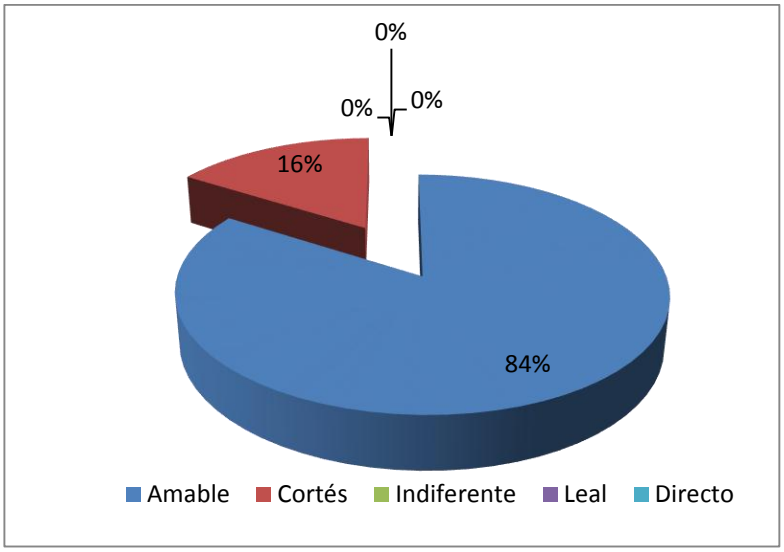
El 100% de las secretarias investigadas afirman que practican las relaciones humanas en el desarrollo de sus actividades, ya que les permite mantener vínculos cordiales y amistosos con el usuario, compañeros y autoridades, basado en la comunicación y el respeto.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Su forma de actuar ante el usuario es:?

Alternativas	F	%
Amable	42	84
Cortés	8	16
Indiferente	0	0
Leal	0	0
Directo	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 84% de las secretarias encuestadas afirman que su forma de actuar con el usuario es con amabilidad, mientras que el 16% lo hace con cortesía. Los resultados evidencian que las secretarias por su forma de actuar ponen en práctica los conocimientos que poseen respecto al trato que se debe tener con el usuario principalmente, ya que son esenciales para desarrollar vínculos que permiten la interacción entre las personas con las que se tiene contacto diariamente.

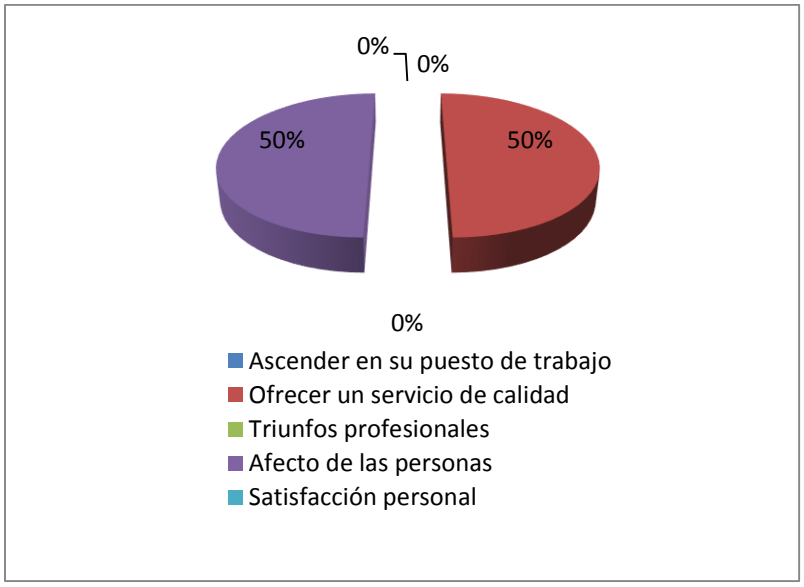
Cuadro y Gráfico # 6

¿Considera usted que la práctica de las relaciones humanas dentro del ámbito laboral, le permiten:?

Escoger una alternativa

Alternativas	F	%
Ascender en su puesto de trabajo	0	0
Ofrecer un servicio de calidad	25	50
Triunfos profesionales	0	0
Afecto de las personas	25	50
Satisfacción personal	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 50% de las secretarias afirman que la práctica de las relaciones humanas dentro de su ámbito laboral, les permite ofrecer un servicio de calidad, mientras que el 50% opinan que les sirve para ganarse el afecto de las personas.

Los resultados evidencian que la práctica de las relaciones humanas dentro de la institución es importante, porque contribuye para que se brinde un servicio de calidad al usuario, lo que sin duda mejora la imagen de la institución y la secretaria logra más simpatía de quienes da sus servicios.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Cree usted que el servicio que ofrece a los usuarios es:?

Alternativas	F	%

Muy eficiente	50	100
Eficiente	0	0
Poco eficiente	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual

FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

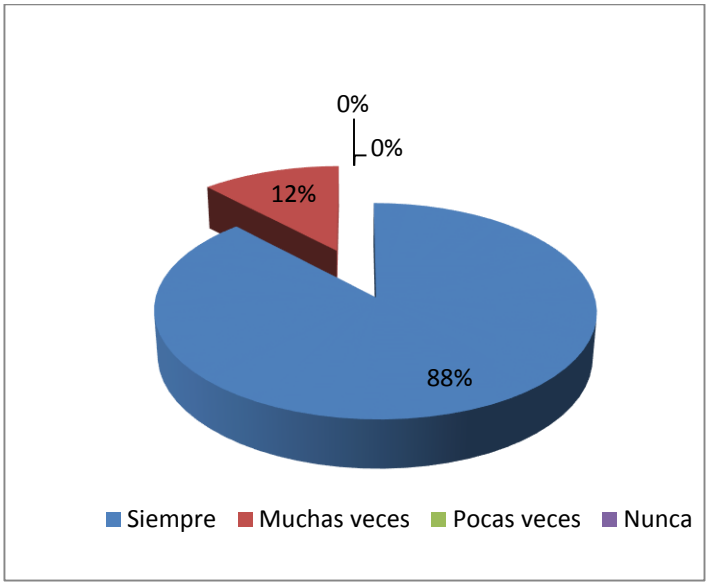
El 100% de las secretarias encuestadas, afirman que el servicio que ofrecen a los usuarios es muy eficiente, ya que es una estrategia que le permite a las instituciones alcanzar altos niveles en la calidad de servicios, logrando usuarios satisfechos, porque un usuario satisfecho es un usuario fiel, y se convierte en el vocero de la imagen de la institución.

Cuadro y Gráfico # 8

¿La calidad del servicio es una prioridad de la institución donde labora?

Alternativas	F	%
Siempre	50	100
Muchas veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

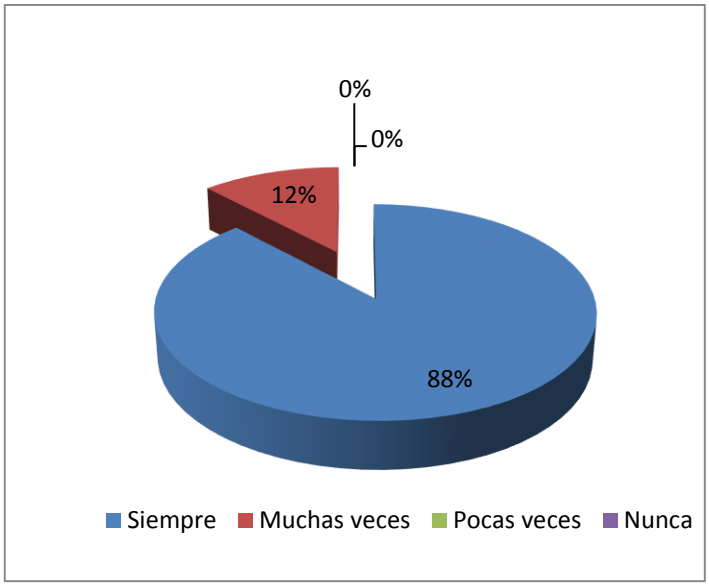
El 100% de las secretarias encuestadas, considera que la calidad del servicio es una prioridad de la institución donde labora, porque es la carta de presentación de la ejecutiva y de la imagen de la institución, por ello, el servicio debe ser eficiente.

Cuadro y Gráfico # 9

¿Cree usted que el usuario sale satisfecho con el servicio que ha recibido?

Alternativas	F	%
Siempre	44	88
Muchas veces	6	12
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 88% de las secretarias encuestadas afirman que siempre los usuarios salen satisfechos con los servicios que han recibido, mientras que el 12% opinan muchas veces. Se evidencia la buena atención que reciben los usuarios, por ello los resultados son satisfactorios.

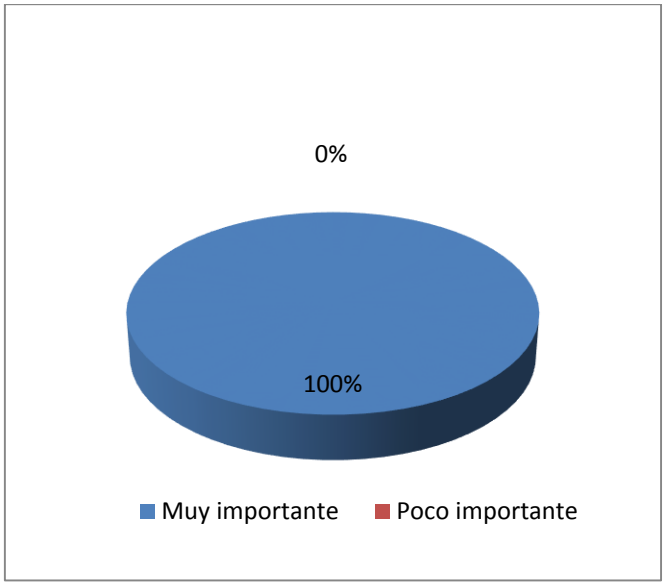
.

Cuadro y Gráfico # 10

¿Considera importante la práctica de las buenas relaciones humanas en su labor diaria?

Alternativas	F	%
Muy importante	50	100
Poco importante	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

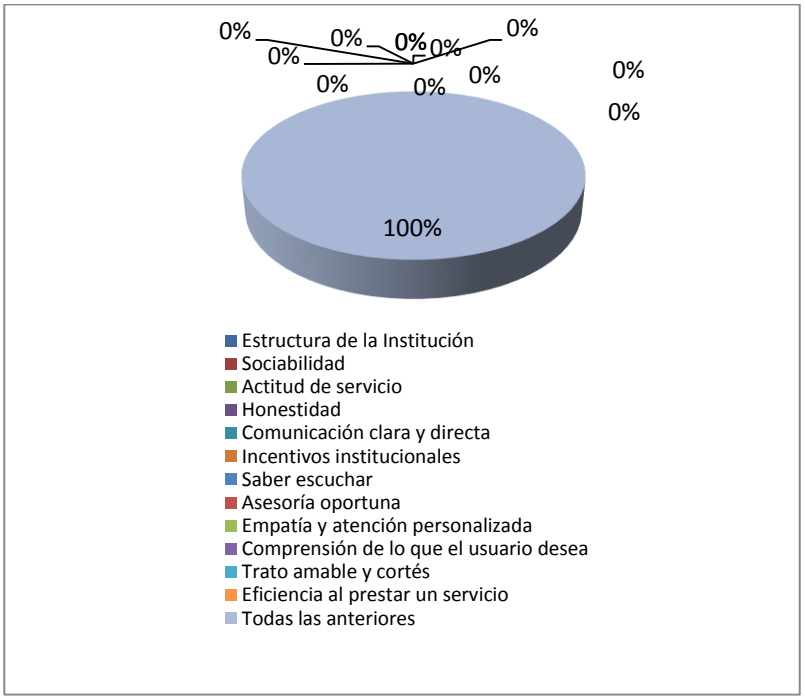
El 100% de las secretarias encuestadas afirman que consideran muy importante la práctica de las buenas relaciones humanas en su labor diaria, ya que esta les permite mantener un clima de armonía, lograr el afecto de las personas y sobre todo brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Cuadro y Gráfico # 11

¿Identifique los factores que influyen en la calidad de un buen servicio?

Alternativas	F	%
Estructura de la Institución	0	0
Sociabilidad	0	0
Actitud de servicio	0	0
Honestidad	0	0
Comunicación clara y directa	0	0
Incentivos institucionales	0	0
Saber escuchar	0	0
Asesoría oportuna	0	0
Empatía y atención personalizada	0	0
Comprensión de lo que el usuario desea	0	0
Trato amable y cortés	0	0
Eficiencia al prestar un servicio	0	0
Todas las anteriores	50	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Los Autores

Análisis e Interpretación

El 100% de las secretarias respondieron que los factores que influyen en la calidad de un buen servicio son todas las mencionadas, es decir, que para lograr un servicio de calidad, la atención debe basarse en los siguientes aspectos que generan que el servicio que se brinde sea de calidad y eficiencia: ser sociable, poseer una actitud de servicio positiva, ser honestos, que la comunicación con el usuario sea clara y directa, saber escuchar, convertirse en un asesor oportuno del usuario, brindar una atención personalizada, tratar de comprender lo que el usuario desea, tener un trato amable y cordial. Además, de contar que la empresa o institución tenga planes de incentivos.

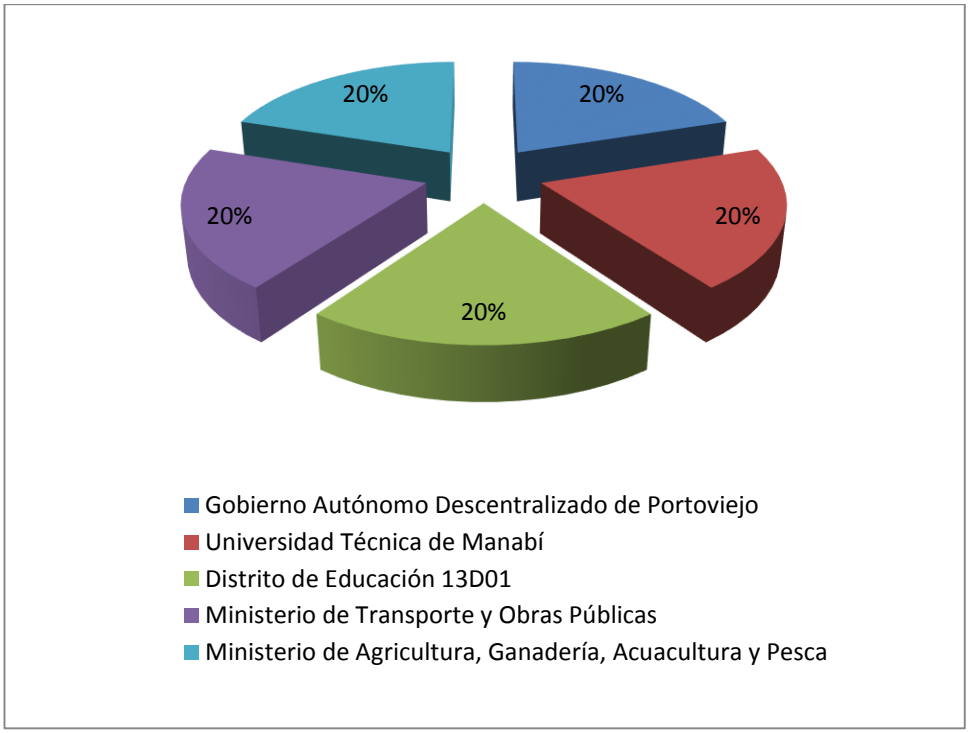
<u>ENCUESTA</u>: Aplicada a las autoridades y directivos de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

Cuadro y Gráfico # 1

Instituciones que laboran

Alternativas	F	%
Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo	6	20
Universidad Técnica de Manabí	6	20
Distrito de Educación 13D01	6	20
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	6	20
Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	6	20
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

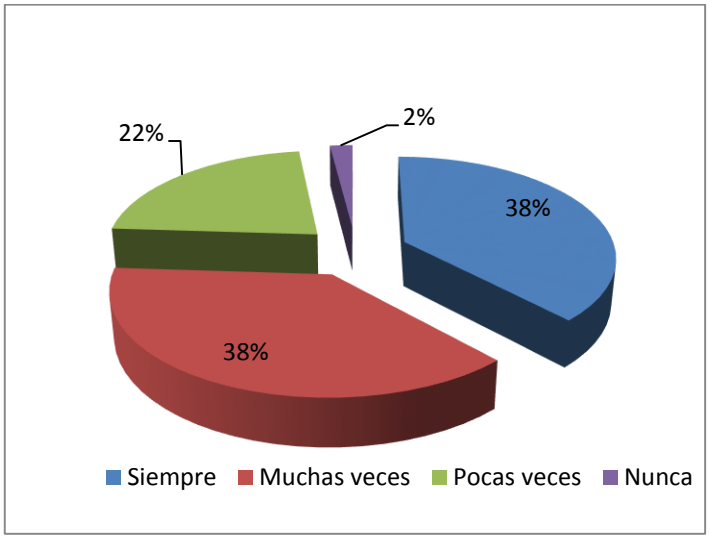
Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la participación de autoridades y directivos de las siguientes instituciones públicas más representativas de la ciudad de Portoviejo: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación 13D01, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca; quienes han contribuidos con información veraz y oportuna para la presente investigación.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Considera usted que las secretarias bajo su responsabilidad, practican buenas relaciones humanas en el desarrollo de sus actividades secretariales?

Alternativas	F	%
Siempre	29	97
Muchas veces	1	3
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

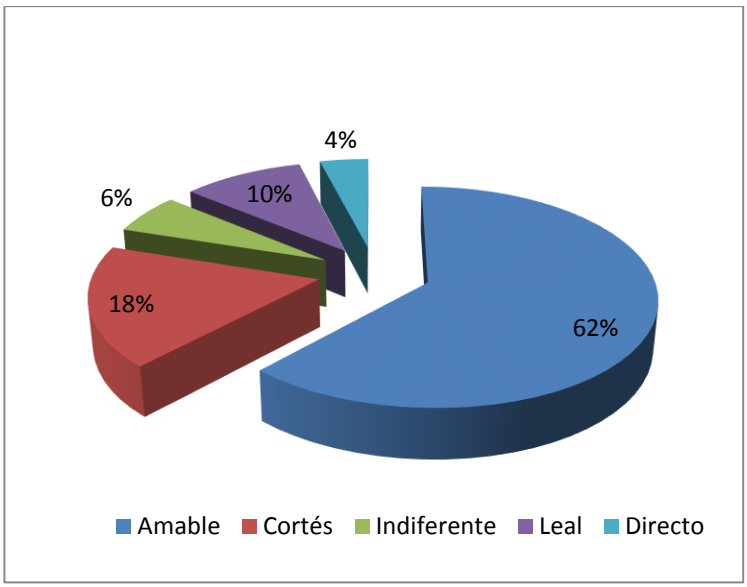
El 97% de las autoridades y jefes encuestados afirman que sus secretarias practican las relaciones humanas en el desarrollo de sus actividades, porque las funcionarias conocen que estas contribuyen a mantener vínculos cordiales y amistosos con el usuario, compañeros y autoridades, permitiéndoles brindar a la vez una atención de calidad al usuario.

Cuadro y Gráfico # 3

¿La forma de actuar de la secretaria ante el usuario es:?

Alternativas	F	%
Amable	15	51
Cortés	3	10
Indiferente	4	13
Leal	4	13
Directo	4	13
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 51% de las personas encuestadas afirman que la forma de actuar de la secretaria con el usuario es de amabilidad, mientras que el 13% opinó son leales, 13% directas, 13% con indiferencia y 10% actúan con cortesía con el usuario.

Los resultados evidencian que las secretarias de estas instituciones públicas investigadas, tienen un buen trato con los usuarios, son leales, directas y corteses, cualidades que les permiten una interacción positiva con el usuario que atienden a diario en las instituciones donde laboran.

.

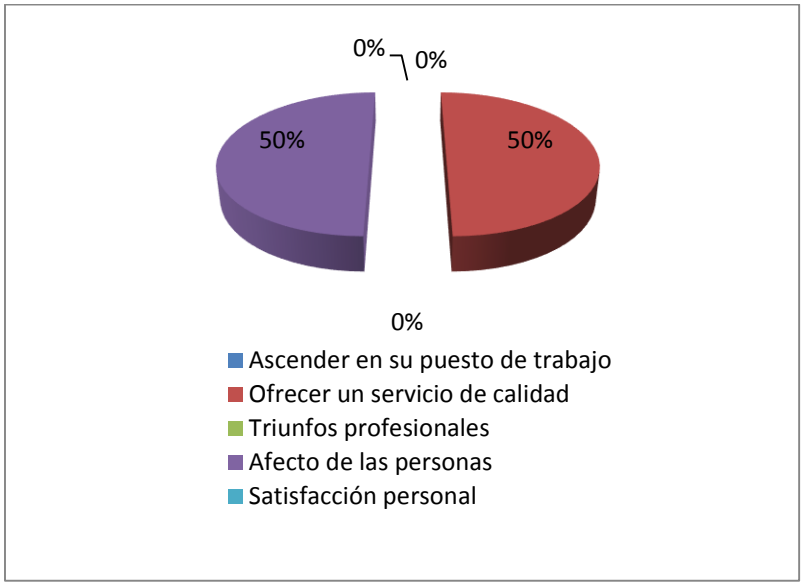
Cuadro y Gráfico # 4

¿Considera usted que la práctica de las relaciones humanas dentro del ámbito laboral, le permite a la secretaria:?

Escoger una alternativa

Alternativas	F	%
Ascender en su puesto de trabajo	0	0
Ofrecer un servicio de calidad	15	50
Triunfos profesionales	0	0
Afecto de las personas	15	50
Satisfacción personal	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 50% de las autoridades y jefes institucionales encuestados, afirman que la práctica de las relaciones humanas dentro de su ámbito laboral, le

permite a las secretarias ofrecer un servicio de calidad, mientras que el 50% opinan que les sirve para ganarse el afecto de las personas.

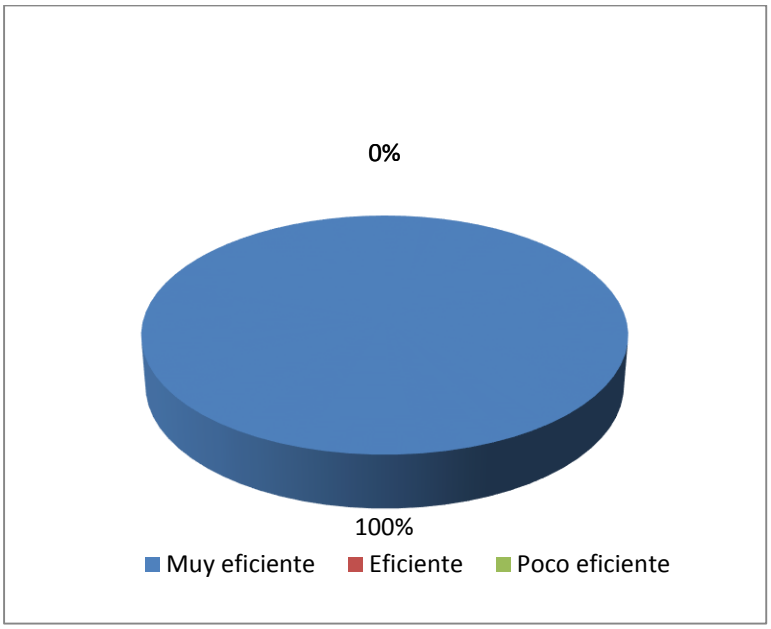
Los resultados evidencian que la práctica de las relaciones humanas dentro de la institución es un factor determinante para lograr ofrecer un servicio de calidad al usuario, porque la forma de tratar hace que gocen de simpatía y afecto de parte del público, y a la vez lograr que estos salgan satisfechos por el servicio recibido.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Cree usted que el servicio que ofrece la secretaria a los usuarios es:?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	30	100
Eficiente	0	0
Poco eficiente	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

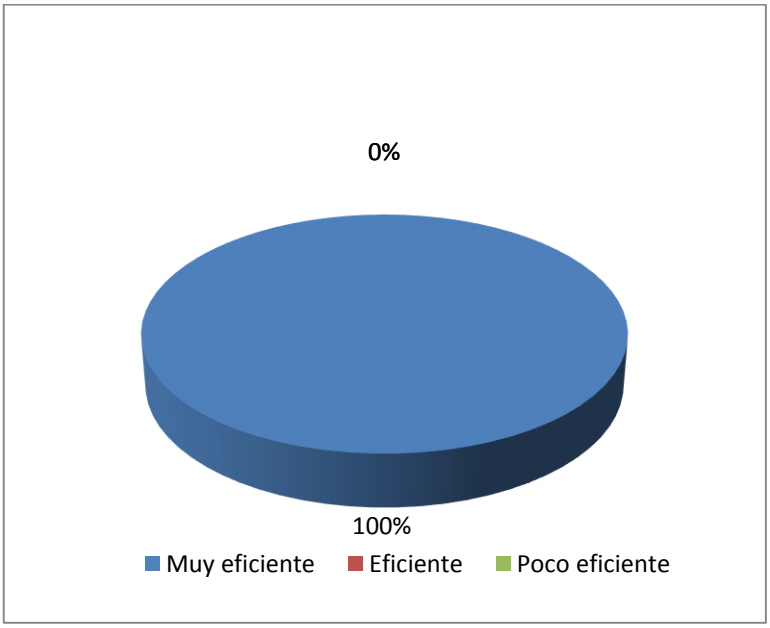
El 100% de las personas encuestadas afirman que el servicio que ofrecen las secretarias a los usuarios es muy eficiente, ya que es una estrategia que las funcionarias aplican para lograr altos niveles en la calidad en los servicios que brindan, logrando usuarios satisfechos, porque un usuario satisfecho es un usuario fiel, y se convierte en el vocero de la imagen de la institución.

Cuadro y Gráfico # 6

¿La calidad del servicio es una prioridad de la institución donde labora?

Alternativas	F	%
Siempre	30	100
Muchas veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

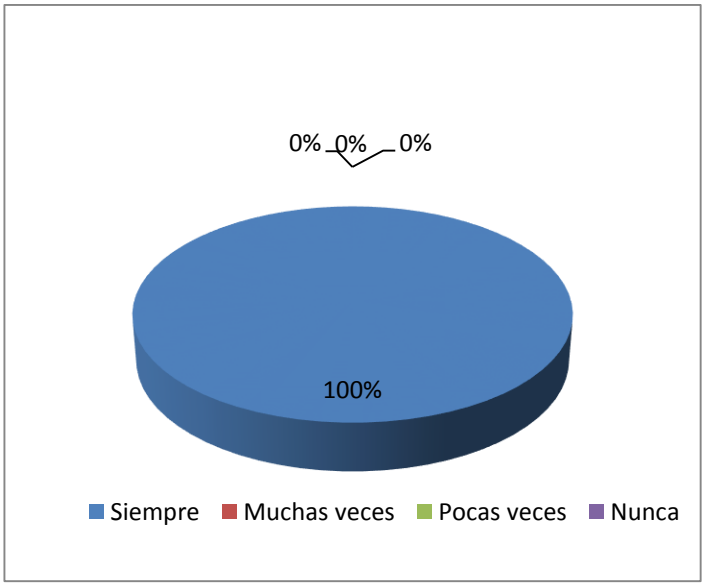
El 100% de las autoridades y jefes encuestados, considera que la calidad del servicio es una prioridad de la institución donde labora, porque es la carta de presentación de la ejecutiva y de la imagen de la institución, por ello, el servicio debe ser eficiente.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Cree usted que el usuario sale satisfecho con el servicio que ha recibido de la secretaria?

Alternativas	F	%
Siempre	30	100
Muchas veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas afirman que siempre los usuarios salen satisfechos con los servicios que han recibido de parte de la secretaria, lo que evidencia la buena atención que reciben los usuarios, por ello los resultados son satisfactorios, logrando usuarios satisfechos.

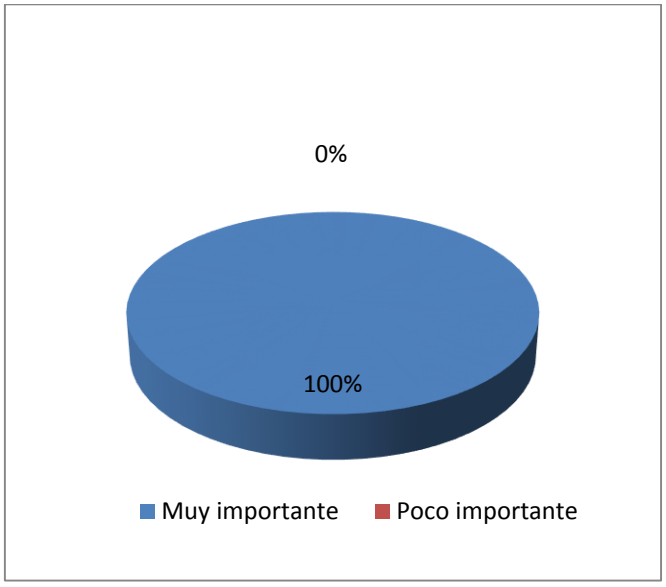
.

Cuadro y Gráfico # 8

¿Considera importante la práctica de las buenas relaciones humanas de las secretarias en su labor diaria?

Alternativas	F	%
Muy importante	30	100
Poco importante	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes de las instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

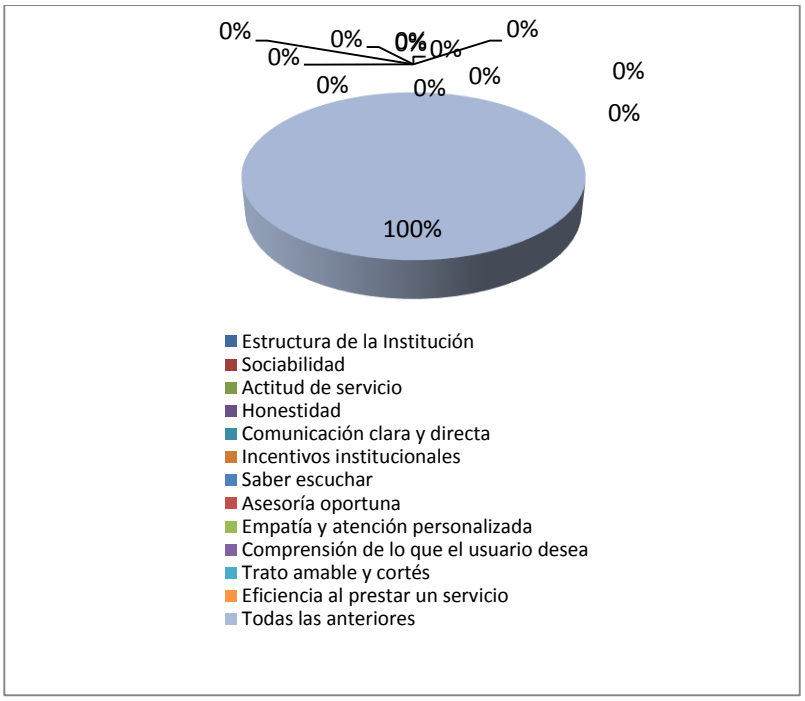
El 100% de las personas encuestadas afirman que es muy importante la práctica de las buenas relaciones humanas de las secretarias en su labor diaria, ya que estas les permiten mantener un clima de armonía, además contribuye a lograr el afecto de las personas y sobre todo brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Cuadro y Gráfico # 9

¿Identifique los factores que influyen en la calidad de un buen servicio?

Alternativas	F	%
Estructura de la Institución	0	0
Sociabilidad	0	0
Actitud de servicio	0	0
Honestidad	0	0
Comunicación clara y directa	0	0
Incentivos institucionales	0	0
Saber escuchar	0	0
Asesoría oportuna	0	0
Empatía y atención personalizada	0	0
Comprensión de lo que el usuario desea	0	0
Trato amable y cortés	0	0
Eficiencia al prestar un servicio	0	0
Todas las anteriores	30	100
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Los Autores

Análisis e Interpretación

El 100% de las autoridades y jefes encuestados respondieron que los factores que influyen en la calidad de un buen servicio son todas las alternativas anotadas, es decir, que para lograr un servicio de calidad ofrecido por las secretarias se debe ser sociable, actitud de servicio positiva, honestidad, comunicación clara y directa, saber escuchar, asesor oportuno, atención personalizada, comprensión con el usuario, amabilidad y cordialidad.

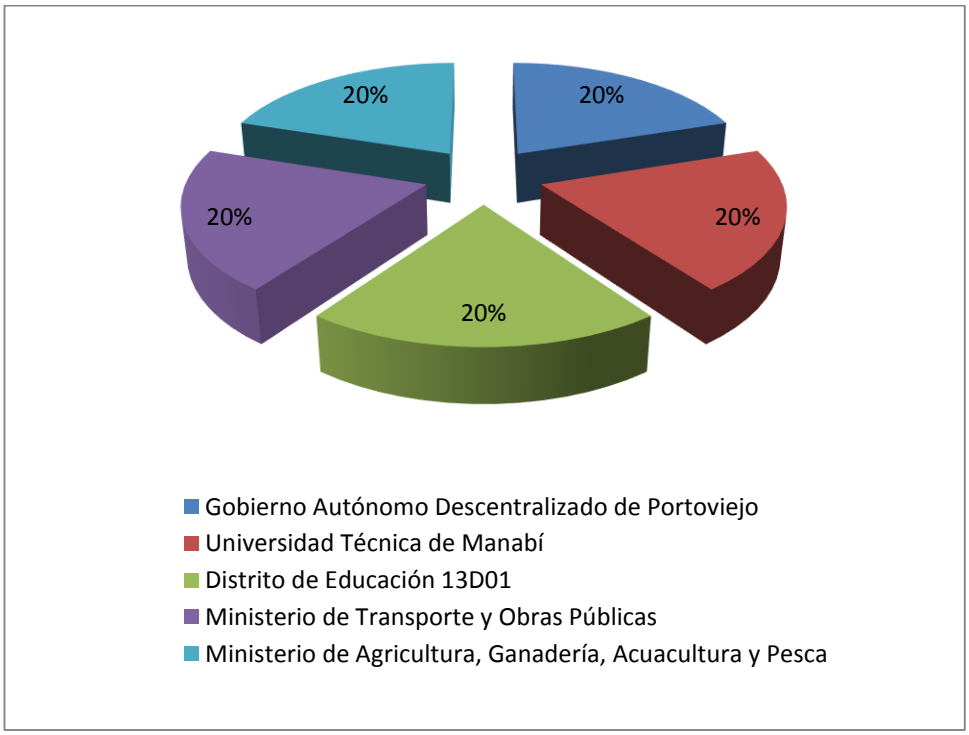
<u>ENCUESTA</u>: Aplicada a los USUARIOS de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

Cuadro y Gráfico # 1

Instituciones que acude el usuario

Alternativas	F	%
Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo	10	20
Universidad Técnica de Manabí	10	20
Distrito de Educación 13D01	10	20
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	10	20
Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	10	20
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

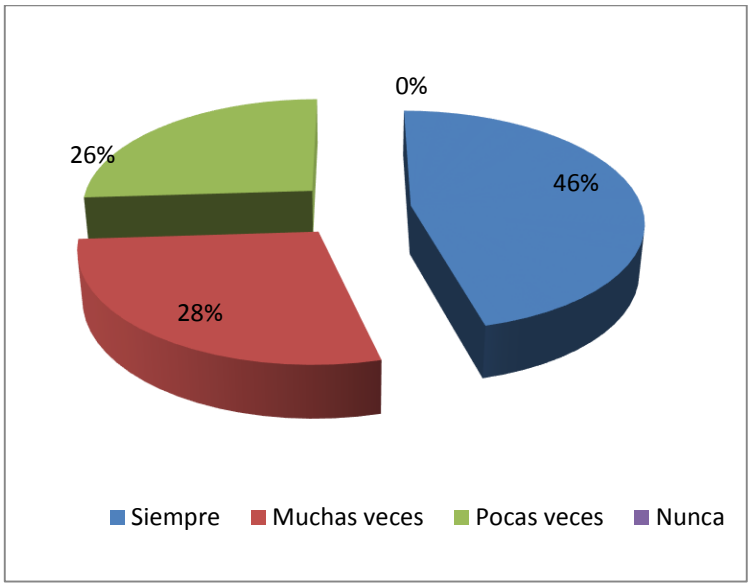
Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la participación de los usuarios que acuden a realizar trámites en las siguientes instituciones públicas más destacadas en la ciudad de Portoviejo: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación 13D01, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca; quienes han contribuido con información veraz y oportuna para la presente investigación.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Considera usted que las secretarias, practican buenas relaciones humanas en el desarrollo de las actividades secretariales?

Alternativas	F	%
Siempre	23	46
Muchas veces	14	28
Pocas veces	13	26
Nunca	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 46% de los usuarios encuestados afirman que las secretarias de las instituciones donde acuden siempre practican las relaciones humanas en el desarrollo de sus actividades, ya que consideran contribuyen a mantener vínculos cordiales y amistosos no solo con ellos, sino con sus compañeros de trabajo y de sus jefes.

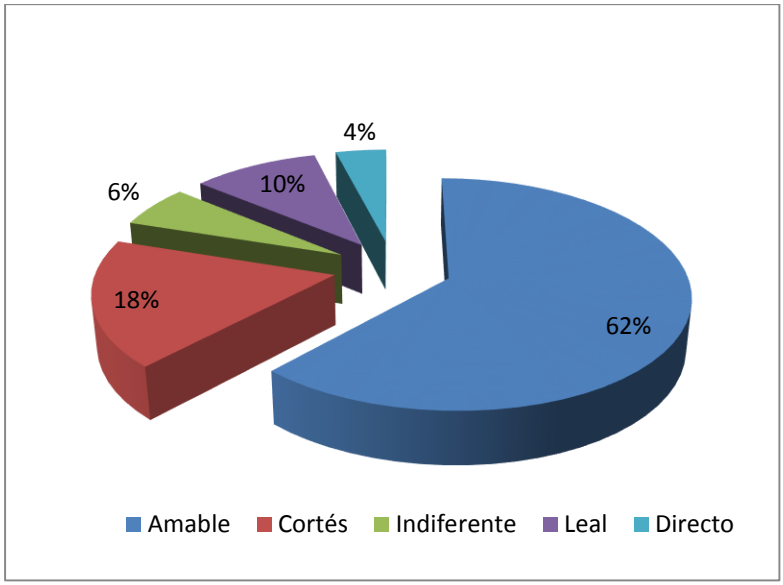
28% opinó que muchas veces y el 26% sostiene que pocas veces practican las relaciones humanas, un porcentaje representativo de usuarios encuestados que opinan que no siempre aplican las relaciones humanas en su labor diaria.

Cuadro y Gráfico # 3

¿La forma de actuar de la secretaria ante usted es:?

Alternativas	F	%
Amable	31	62
Cortés	9	18
Indiferente	3	6
Leal	5	10
Directo	2	4
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 62% de los usuarios encuestados afirman que la forma de actuar de la secretaria con ellos es de amabilidad, mientras que el 18% opinó que son corteses, 10% son leales, 6% con indiferencia y 4% son directas. Los resultados evidencian que las secretarias de las instituciones donde acude el usuario tienen un buen trato con ellos, ya que la forma de tratarlos es con amabilidad y cortesía, permitiendo una interacción positiva y logrando que ellos salgan satisfechos.

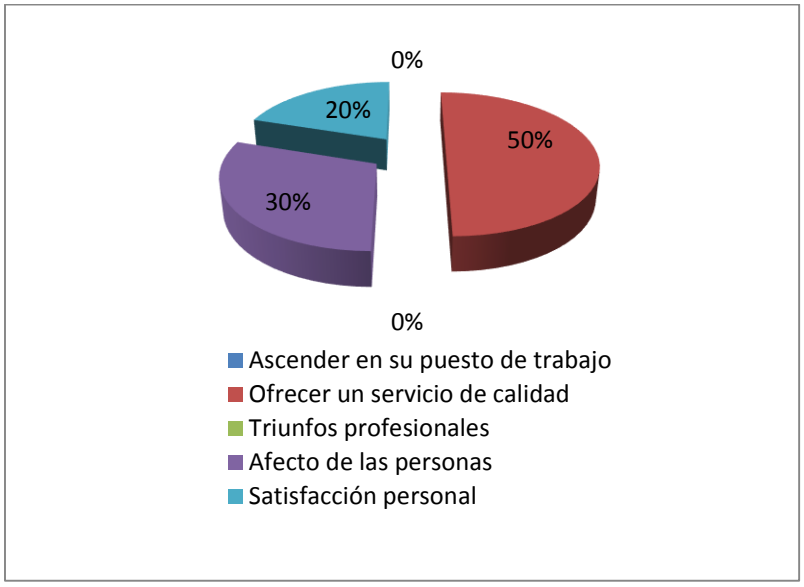
Cuadro y Gráfico # 4

¿Considera usted que la práctica de las relaciones humanas de las secretarias dentro del ámbito laboral, les permite:?

Escoger una alternativa

Alternativas	F	%
Ascender en su puesto de trabajo	0	0
Ofrecer un servicio de calidad	25	50
Triunfos profesionales	0	0
Afecto de las personas	15	30
Satisfacción personal	10	20
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 50% de las personas encuestadas, afirman que la práctica de las relaciones humanas dentro de su ámbito laboral de las secretarias, le permite a estas funcionarias ofrecer un servicio de calidad, mientras que el

150% opinan que les sirve para ganarse el afecto de las personas y 10% opinan que logran una satisfacción personal.

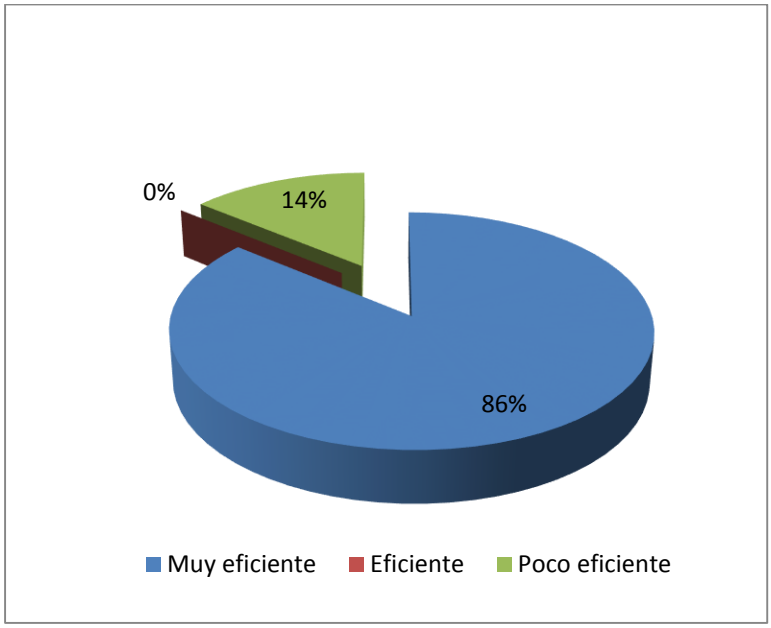
Los resultados evidencian que los usuarios encuestados consideran que la práctica de las relaciones humanas de las secretarias es un factor determinante para lograr ofrecer un servicio de calidad al usuario, además porque piensan que es una forma de ganar simpatía y afecto de parte del usuario, y a la vez conseguir que ellos salgan satisfechos por el servicio recibido.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Cree usted que el servicio que ofrece la secretaria es:?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	43	86
Eficiente	0	0
Poco eficiente	7	14
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

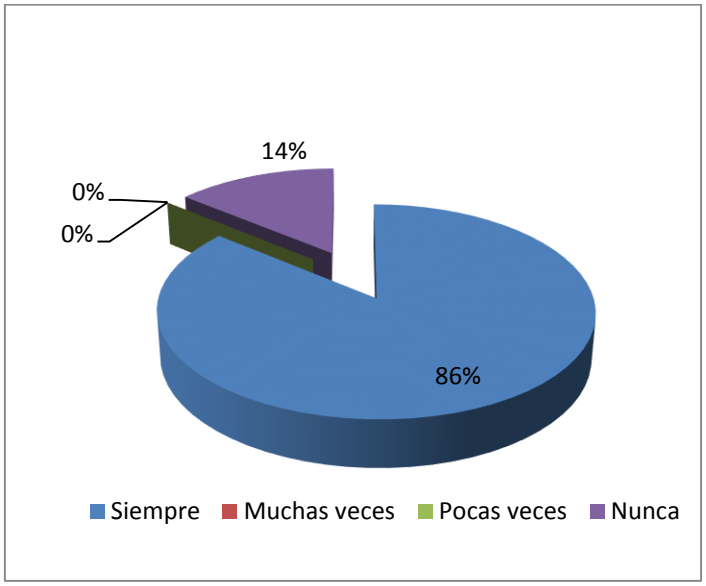
El 86% de las personas encuestadas afirman que el servicio que reciben de las secretarias es muy eficiente, porque es una estrategia que las funcionarias ponen en practican para lograr altos niveles en la calidad en los servicios que brindan, logrando que los usuarios salgan satisfechos. El 14% opinó que el servicio es poco eficiente, lo que evidencia que existen usuarios insatisfechos con el servicio que reciben de las secretarias.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Cree que la calidad del servicio es una prioridad de la institución donde usted acude?

Alternativas	F	%
Siempre	45	86
Muchas veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	5	14
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

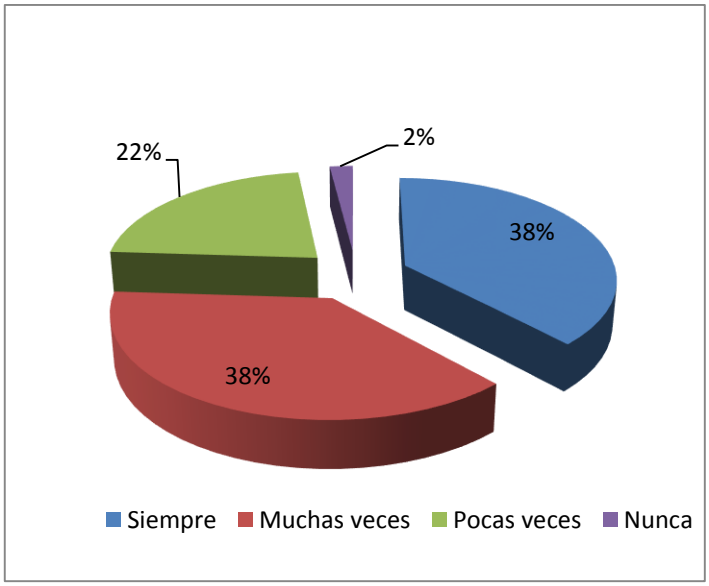
El 86% de las personas encuestadas, consideran que la calidad del servicio es una prioridad de la institución donde acuden, porque es la carta de presentación no solo de secretaria, sino que representa la institución, por ello, el servicio debe ser eficiente y de calidad. El 14% opinó que nunca, lo que significa que hay algunas usuarios que no lo consideran así.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Considera usted que sale satisfecho con el servicio que ha recibido de la secretaria?

Alternativas	F	%
Siempre	19	38
Muchas veces	19	38
Pocas veces	11	22
Nunca	1	2
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

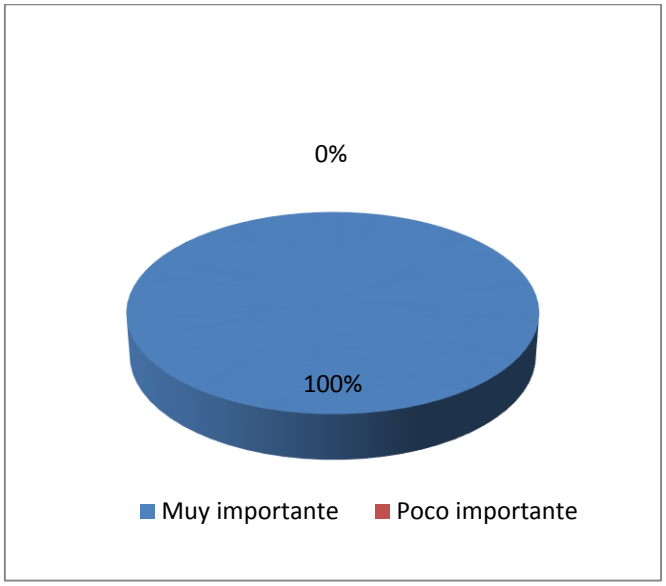
El 38% de los usuarios encuestados afirman que siempre salen satisfechos con los servicios que reciben de las secretarias y 38% opinó que muchas veces; resultados que evidencian la buena atención que reciben los usuarios de parte de las secretarias, mientras que el 22% contestó que pocas veces y 2% respondió nunca, ello muestra que existe inconformidad con la atención que se le da al usuario.

Cuadro y Gráfico # 8

¿Considera importante la práctica de las buenas relaciones humanas de las secretarias en su labor diaria?

Alternativas	F	%
Muy importante	50	100
Poco importante	0	0
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

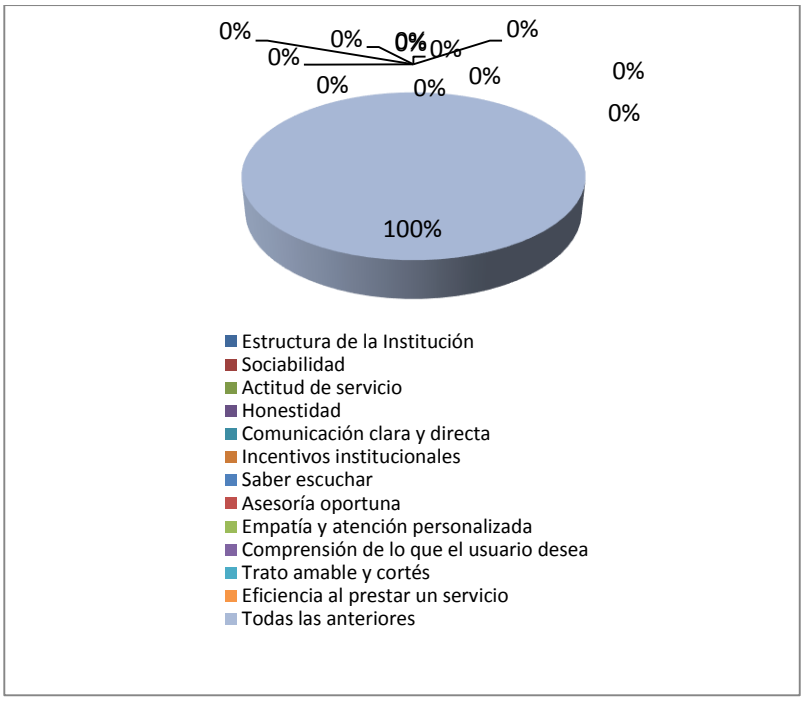
El 100% de los usuarios encuestados consideran muy importante la práctica de las buenas relaciones humanas por parte de las secretarias en su labor diaria, lo que favorecen el clima laboral y sobre todo contribuye para lograr ofrecer un servicio de calidad a ellos.

Cuadro y Gráfico # 9

¿Conoce usted los factores que influyen en la calidad de un buen servicio?

Alternativas	F	%
Estructura de la Institución	0	0
Sociabilidad	0	0
Actitud de servicio	0	0
Honestidad	0	0
Comunicación clara y directa	0	0
Incentivos institucionales	0	0
Saber escuchar	0	0
Asesoría oportuna	0	0
Empatía y atención personalizada	0	0
Comprensión de lo que el usuario desea	0	0
Trato amable y cortés	0	0
Eficiencia al prestar un servicio	0	0
Todas las anteriores	50	100
TOTAL	**50**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Los Autores

Análisis e Interpretación

El 100% de los usuarios encuestados y que acuden a las diferentes instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, respondieron que los factores que influyen en la calidad de un buen servicio son todas las alternativas que han mencionada en la encuesta, ya que consideran que estos son elementos que propician que se brinde un servicio de calidad en la atención al público y porque las secretarias deben ser sociables, actitud positiva, honestas, tener una comunicación clara y directa, saber escuchar, ser oportuno con la información, atención personalizada, comprensión con el usuario, amabilidad y cordialidad.

4.1.1. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCION DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Concluida la investigación se procedió a la exposición y descripción de resultados, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos. El primer objetivo específico se planteó de la siguiente manera: **Determinar la calidad del servicio que brindan las Secretarias a los usuarios en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo.**

Este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico # 7 de la encuesta aplicada a las secretarias que laboran en las instituciones públicas: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación 13D01, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca de la ciudad de Portoviejo, cuyos resultados permiten conocer que el 100% de las secretarias encuestadas, afirman que el servicio que ofrecen a los usuarios es muy eficiente, ya que es una estrategia que le permite a las instituciones alcanzar altos niveles en la calidad de servicios, logrando usuarios satisfechos, porque un usuario satisfecho es un usuario fiel, y se convierte en el vocero de la imagen de la institución.

De igual manera, en el cuadro y gráfico # 5, de la encuesta aplicada a las autoridades y jefes, el total de ellos comparte el mismo criterio que las secretarias, alegando que el servicio que ofrecen las funcionarias a los usuarios es muy eficiente. Mientras que los usuarios en el cuadro y gráfico # 5 , el 86%

de ellos afirman que el servicio que reciben de las secretarias es muy eficiente, y un 14% opinó que el servicio es poco eficiente, lo que evidencia que existen usuarios insatisfechos con el servicio que reciben de las secretarias.

El segundo Objetivo Específico se formuló así: **Identificar los factores que influyen en la calidad de atención.**

De acuerdo a los resultados este objetivo se cumple mediante el cuadro # 11 de las Secretarias, donde el 100% de las secretarias respondieron que los factores que influyen en la calidad de un buen servicio y que generan que el servicio que se brinde sea de calidad y eficiencia son: sociabilidad, actitud de servicio, honestidad, comunicación clara y directa, saber escuchar, oportuna información, atención personalizada, comprensión con lo que el usuario desea, amabilidad y cordialidad.

En el cuadro y gráfico # 9 de la encuesta aplicada a las autoridades y jefes y en el de los usuarios, cuyos resultados indican que la atención al cliente requiere la capacidad de interrelacionarse con las demás personas, saber entablar una conversación amigable y demostrar tener un genuino interés en las personas, donde se debe establecer una sana comunicación con los clientes. Ante todo ser honestos, nunca se debe engañar a un cliente, porque un cliente decepcionado es un cliente perdido.

En cuanto al tercer Objetivo Específico: **Establecer la importancia de la práctica de las buenas relaciones humanas en la labor secretarial.**

Este objetivo se cumplió mediante el cuadro y gráfico # 10 de la encuesta aplicada a las secretarias, donde el 100% de las ellas afirman que consideran muy importante la práctica de las buenas relaciones humanas en su labor diaria, ya que estas les permite mantener un clima de armonía y lograr el afecto de las personas y sobre todo brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Asimismo, en el cuadro y gráfico # 8 de la encuesta aplicada a las autoridades y directivos donde también ellas consideran muy importante la práctica de las buenas relaciones humanas en la labor diaria de las secretarias, ya que estas garantizan brindar un servicio de calidad a los usuarios. Criterio que es compartido por los usuarios en el cuadro y gráfico # 8.

4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS

Al término de la presente investigación y a través de la aplicación de las encuestadas a los involucrados, se establece que el servicio que ofrecen las secretarias a los usuarios de las instituciones públicas más destacadas de la ciudad e Portoviejo como: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación 13D01,

Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, es muy eficiente, ya que es una estrategia que utilizan y sirve para alcanzar altos niveles en la calidad de servicios, logrando usuarios satisfechos, porque un usuario satisfecho se convierte en el vocero de la imagen de la institución

Asimismo, se pudo identificar que los factores que influyen en la calidad de un buen servicio y que generan que el servicio que se brinde sea de calidad y eficiencia son: sociabilidad, actitud de servicio, honestidad, comunicación clara y directa, saber escuchar, oportuna información, atención personalizada, comprensión con lo que el usuario desea, amabilidad y cordialidad

Finalmente, se estableció la importancia de la práctica de las buenas relaciones humanas en la labor secretarial, es una herramienta que les permite lograr un clima de armonía y conseguir el afecto de las personas y sobre todo brindar un servicio de calidad a los usuarios

Con los objetivos alcanzados, se ha obtenido resultados satisfactorios y positivos, porque todos los involucrados en la presente investigación reconocen que la práctica de las relaciones humanas es de vital importancia para lograr ofrecer un servicio de calidad y con ello conseguir usuarios satisfechos.

CAPÍTULO V

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las secretarias que laboran en las instituciones públicas como: Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Distrito de Educación 13D01, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca de la ciudad de Portoviejo, ofrecen a los usuarios un servicio muy eficiente, logrando usuarios satisfechos.

- De acuerdo a los resultados se identificó los factores que influyen en la calidad de un buen servicio y son: sociabilidad, actitud de servicio, honestidad, comunicación clara y directa, saber escuchar, oportuna información, atención personalizada, comprensión con lo que el usuario desea, amabilidad y cordialidad, los que generan que el servicio que se brinda a los usuarios sea de calidad y eficiencia.

- Es importante la práctica de las buenas relaciones humanas en la labor secretarial, porque les permite mantener un clima de armonía y lograr el afecto de las personas y sobre todo brindar un servicio de calidad a los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que las secretarias que laboran en las instituciones públicas continúen ofreciendo al usuario un servicio eficiente y de calidad, para seguir cautivando a más usuarios, logrando satisfacer a cada uno.

  Que las autoridades y directivos de las instituciones públicas investigadas ante la importancia de la práctica diaria de unas buenas relaciones humanas que conlleven a brindar un servicio de calidad más eficiente, accedan a que las secretarias sigan en constante renovación de conocimientos a fines a su especialidad.

- Se recomiendan que asistan a seminarios, talleres, congresos para que se actualicen en la aplicación de reglas ortográficas, normas APA e informática.

Propuesta dirigida a las secretarias que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo para fortalecer la práctica de relaciones humanas.

Las relaciones humanas permiten relacionarse unos con otros y entre otras personas a la vez, debido a que los seres humanos son elementos que en constante relación unos con otros, componen lo que se llama el grupo social; es decir, la sociedad, en la cual toca vivir y compartir situaciones, ya sean dentro del hogar, en la calle, comercio, escuela, diversión o trabajo.

En el ámbito laboral estas relaciones humanas permiten establecer contactos con el usuario, ya sea interno o externo; permitiéndoles a su vez relacionarse con otros individuos, que se puede afirmar, sin miedo a equivocaciones, que la mayor parte del tiempo las personas que laboran pasan en compañías de sus compañeros de trabajo, por tanto, es imprescindible el poder llevarse bien con todos.

Dentro de este contexto, juega un papel importante la práctica de las relaciones humanas en el ámbito laboral, ya que estas no son otra cosa que todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación humana, respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. Por lo tanto, en el contexto laboral mantener buenas relaciones humanas se convierte en un elemento fundamental para alcanzar las metas y objetivos institucionales que conlleven a lograr eficiencia y calidad en el servicio que se oferta.

Objetivos

General

- Capacitar a las secretarias de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo en relaciones humanas, para fortalecer sus conocimientos y la práctica de estas.

Específicos

- Desarrollar la propuesta a través de los talleres de capacitación, dirigido a las secretarias del las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

- Comprometer a las autoridades y jefes departamentales a dar todas las facilidades para que se lleve a cabo la capacitación.

Beneficiarios

Directos

- Secretarias de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

Indirectos

- Autoridades y Jefes
- Usuarios.
- Comunidad en general.

Localización Física

En el auditorio de cada institución.

Actividades

Las actividades que se realizarán son:

- Difundir la realización de los talleres a través de oficios, afiches y trípticos elaborados para el efecto, de tal forma que todas las secretarias conozcan del evento y asistan al mismo.
- Involucrar a todo el personal en la ejecución de las diferentes actividades.
- Vigilar que todas las actividades se desarrollen con normalidad y efectividad.
- Realizar visitas a todos los departamentos y oficinas para dar a conocer los talleres y captar el interés de su realización.
- Incentivar a las autoridades y directivos de las instituciones a participar activamente de los talleres.
- Promover el interés de asistencia, de manera especial a las secretarias para que asistan a los talleres.

Metodología

Se utilizarán los siguientes métodos:

Participativa: permitirá que todos los involucrados participen en las actividades que se desarrollarán.

Analítica: porque permitirá analizar los resultados que se logren del mismo.

Reflexiva: permitirá concienciar y valorar la importancia del fortalecimiento de los conocimientos en informáticos, para hacer de la labor secretarial un trabajo de eficiencia y eficacia.

Recursos

Humanos:

- Secretarias
- Autoridades
- Facilitadores

Materiales

- Oficios
- Material de oficina
- Papelotes
- Trípticos
- Materiales de trabajo
- Marcadores
- Cartulinas de colores
- Afiches
- Otros

Económicos

Para la elaboración de trípticos, afiches, difusión cancelación al facilitador se considera un valor de $ 1.000 dólares, y distribuidos de la siguiente manera:

Material de oficina	200
Papelotes y cartulinas	50
Materiales de trabajo	350
Difusión en la prensa	100
Pago de Capacitadores (2)	100
Otros	200

Total	**$ 1.000**

6. PRESUPUESTO

El costo de la investigación fue de $ 1.500,00 valor cubierto en su totalidad por las autoras de la investigación y distribuido de la siguiente forma:

Material de oficina	$ 200
Libros	100
Movilización	100
Internet	100
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Imprevistos	100

TOTAL	**$ 1. 500**

7. CRONOGRAMA

8. BIBLIOGRAFÍA

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.

Carrillo Montero, Oswaldo. (2014). Valores Humanos, Tercera Edición, Barcelona España.

Certo, Samuel. (2012). Administración moderna, octava edición, Bogotá Colombia.

Chiavenato, Adalbert. (2011). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición, Colombia.

Denton, Keith Dr. (2013). Pri*ncipios* de la *calidad. Editorial Kapeluz. Madrid.*

Enciclopedia de la Secretaria. Volumen II Grupo Editorial OCEANO España.

Escudero, Jaime. (2012). Ética en las Relaciones Humanas, Segunda Edición

Holguín, Eduardo. (2011)- La satisfacción del cliente un indicador de productividad. Editorial LNS. Cuba.

Lelal, Karen. (2012) Servicio al Cliente, Grupo Editorial Norma, Colombia.

Marston, John E.. (2013). relaciones públicas modernas, I edición por Mc. Graw-Hill interamericano de México S.A. Dc C.V

Martínez, Estrada Alejandro. (2011). Relaciones humanas. Maya ediciones C. Ltda., Quito-Ecuador.

Orejuela Escobar, Eduardo. (2014). Relaciones Humanas, Edición Nueva Luz. Sevilla.

Parera Pascual Cristina. (2012). Manual de perfeccionamiento para Secretarias: normas y consejos prácticos para secretarias y administrativos Grafite Ediciones.

Ramírez, Carlos. (2012). Fundamentos de administración, Bogotá Colombia, II edición.

Sáenz, Casado, Elías. (2013). Manual de estudios de usuarios. Madrid.

Sánchez María Pilar. (2013). Comunicación empresarial y atención al cliente. Administración y Gestión. Editex Editorial. México.

Vallejo, Jorge. (2012). relaciones humanas y públicas, vigésima II edición.

Vinueza Acosta Rómulo. (2012). Relaciones Humanas, Tomo 1, Editorial Ediciones, Quinta edición.

7. CRONOGRAMA VALORADO 2016/2017

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.				ENERO				FEBRERO				MARZO				RECURSOS		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS	COSTO
Asistencia a Seminario de elaboración de proyecto	X																																				Carpetas y documentos	Auttores de la investigación	100
Revisión y Aprobación del Anteproyecto			X																																		Carpetas con proyecto im-preso	Miembros Unidad de Titulación	150
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis				X				X			X				X				X								X			X			X				Proyectos	Tutor y autores de la investigación	70
Elaboración de las bases teóricas								X							X																						Libros, hojas	Tutor y autores de la investigación	100
Planificación y diseño del trabajo de campo						X	X	X																													Hojas, lapiz, borrador	Tutor y autores de la investigación	100
Apicación de encuestas											X	X																									Fichas	Auttores de la investigación	100
Tabulación de datos y analisis de los resultados									X	X																											Hojas, lapiz, borrador	Auttores de la investigación	100
Conclusiones y Recomendaciones														X																							Hojas, lapiz, borrador	Auttores de la investigación	70
Elaboración del informe final															X																						Hojas, lapiz, borrador	Auttores de la investigación	100
Entrega, análisis y aprobación del informe final																		X																X			Carpetas, hojas	Auttores de la investigación	100
Defensa del trabajo de investigación																																					Informe empas tado	Auttores de la investigación	100
																																						TOTAL	1090