

**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 Y**  
**EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE**  
**LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2016**

**AUTORAS:**

**S.E. DIANA ESTEFANÍA MEJÍA ARROYO**

**S.E. MARTHA GABRIELA MENDOZA VÉLEZ**

**TUTORA:**

**DRA. MARTHA ESCOBAR GARCÍA**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis en primer lugar se la dedico a Dios quien me ha ayudado y fortalecido en los momentos más difíciles de mi vida, guiándome siempre por el camino del bien mostrándome que aunque las cosas parezcan difíciles siempre hay una solución y que nunca estas solo si tu fe es grande y crees en él.

A mis padres que a pesar de todo los problemas que hayan podido presentarse siempre han estado a mi lado apoyándome, a mis hermanos por estar siempre conmigo, a mi abuela quien siempre me inculco buenos valores, les agradezco infinitamente ya que sin ustedes esto no hubiese sido posible y como no dedicarle este logro a mi hijo Milan ese niño que es la razón de mi existir, el que se convirtió en mi inspiración, mi deseo de superarme, por el cual quiero ser cada día mejor para ser su ejemplo.

A mi compañera de tesis con la que hemos compartido toda esta trayectoria, con la que inicie este sueño que hoy se cristaliza.

**Diana Estefania**

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y el don de la perseverancia para alcanzar una meta más en mi vida.

La presente tesis se la dedico con todo mi amor y cariño a mi esposo Andrés Ricardo Cedeño Bravo por su sacrificio y su apoyo incondicional, lo cual me ayudó a salir adelante en los momentos más difíciles, y con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para que cumpla con mis objetivos.

A mi amado hijo Mathias por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi madre y suegros quienes siempre estuvieron acompañándome en cada momento brindándome su apoyo y amor.

Dedico también de manera especial a mi compañera de tesis por la realización de este trabajo.

Mi agradecimiento también va dirigido a mi tutora de Tesis, a los docentes, compañeras, que tuvieron acompañándome durante en el tiempo de mi vida como estudiante en la Universidad Técnica de Manabí.

**Martha Gabriela**

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a todos 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, profundo agradecimiento a la Dra. Martha Escobar García, por brindar su apoyo e incondicional orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de este trabajo de titulación.

A las autoridades, directivos, secretarias y usuarios del Municipio 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 la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Universidad Técnica de Manabí.

**CERTIFICO QUE:** He dirigido y revisado el Informe del trabajo de Titulación presentado por las Secretarias Ejecutivas: **DIANA ESTEFANÍA MEJÍA ARROYO** y **MARTHA GABRIELA MENDOZA VÉLEZ**, con el tema: **LAS RELACIONES HUMANAS DE LAS SECRETARIAS Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2016**, mismo que cumplió con un cronograma de trabajo ajustado al esquema de la modalidad, siendo aprobado en su totalidad, lo certifico.

**Dra. Martha Escobar García**

**TUTORA**

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

**TEMA: LAS RELACIONES HUMANAS DE LAS SECRETARIAS Y  
EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE LA  
CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2016.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

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 TITULACIÓN**

.....  
**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

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
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
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>10</b>
2.1. MARCO TEÓRICO	10
2.1.1. LAS RELACIONES HUMANAS	10
2.1.2. INTRODUCCIÓN	10
2.1.3. ¿QUÉ SON LAS RELACIONES HUMANAS	11
2.1.4. OBJETIVOS DE LAS RELACIONES HUMANAS	13
2.1.5. LA IMPORTANCIA DE LLEVARSE BIEN RELACIONES HUMANAS EN EL AMBIENTE	15
2.1.6. LABORAL	16
2.1.7. LAS RELACIONES HUMANAS PARA UNA MEJOR CONVIVENCIA	17
2.1.8. ¿CÓMO MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS	19
2.1.9. REGLA DE ORO DE LAS RELACIONES HUMANAS	20
2.2. DESARROLLO INSTITUCIONAL	21
2.2.1. GENERALIDADES	21
2.2.2. IMPORTANCIA	22
2.2.3. GESTION INSTITUCIONAL	23
2.2.4. CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL	24
2.2.5. FACTORES INSTITUCIONALES	29
2.2.6. APORTE DE LA SECRETARIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	31
3.1. <b>CAPÍTULO III</b>	<b>33</b>
3.1.1. METODOLOGÍA	33
3.1.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	33
3.1.3. VARIABLE INDEPENDIENTE	33
3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	33
3.3. TIPO DE ESTUDIO	33
3.4. MÉTODOS	34
3.4.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34

3.4.2.	TÉCNICAS	34
3.4.3.	INSTRUMENTOS	34
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.5.1.	POBLACIÓN	35
		VII
		<b>Págs</b>
		.
3.6	RECURSOS	35
3.6.1.	HUMANOS	35
3.6.2.	MATERIALES	35
4.1.	<b>CAPÍTULO IV</b>	36
4.1.1.	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN	36
4.1.3.	EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	75
4.1.4.	ESPERADOS	77
5	<b>CAPÍTULO V</b>	79
5.1.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.2.	CONCLUSIONES	79
5.3.	RECOMENDACIONES	80
6.	PRESUPUESTO	81
7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	82
8.	BIBLIOGRAFÍA	83

## ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

### ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL GAD PORTOVIEJO

		<b>Págs.</b>
CUADRO Y GRÁFICO	1	37
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	38
CUADRO Y GRÁFICO	2	39
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	39
CUADRO Y GRÁFICO	3	40
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	40
CUADRO Y GRÁFICO	4	41
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	4	42
CUADRO Y GRÁFICO	5	43
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	43
CUADRO Y GRÁFICO	6	44
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	6	45
CUADRO Y GRÁFICO	7	46
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	7	47
CUADRO Y GRÁFICO	8	48
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	8	49
ENCUESTAS APLICADA A LAS AUTORIDADES Y JEFES DEL MUNICIPIO DE PORTOVIEJO		50
CUADRO Y GRÁFICO	1	50
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	51
CUADRO Y GRÁFICO	2	52
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	52
CUADRO Y GRÁFICO	3	53
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	54

CUADRO Y GRÁFICO	4	55
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	4	55
CUADRO Y GRÁFICO	5	56
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	57
CUADRO Y GRÁFICO	6	58
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	6	59
CUADRO Y GRÁFICO	7	60
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	7	61
CUADRO Y GRÁFICO	8	62
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	8	63
		<b>Págs.</b>
ENCUESTAS APLICADA A LOS		
USUARIOS DE		64
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA		
CIUDAD DE		
PORTOVIEJO		
CUADRO Y GRÁFICO	1	64
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	65
CUADRO Y GRÁFICO	2	66
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	67
CUADRO Y GRÁFICO	3	68
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	69
CUADRO Y GRÁFICO	4	70
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	4	70
CUADRO Y GRÁFICO	5	71
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	72
CUADRO Y GRÁFICO	6	73
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	6	73
CUADRO Y GRÁFICO	7	74
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	7	74

## **RESUMEN**

Las relaciones humanas son las dedicadas a 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. Además, a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

En toda actividad laboral se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás, por eso es necesario que particularmente la secretaria, como centro de oficina aprenda a llevarse bien con sus compañeros y con los usuarios y a participar en forma cuidadosa las relaciones humanas. Es innegable que la secretarias en muchos casos se convierte en patrón de comportamiento que dinamiza la armonía o el choque que producen los conflictos.

El motivo que influyó a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer de qué manera las relaciones humanas de las secretarias del Municipio de la ciudad de Portoviejo influye en el desarrollo institucional, estudio que permitió conocer que son necesarias e importantes en el desenvolvimiento de la labor secretarias.

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

**Palabra claves:** Relaciones Humanas, Desarrollo Institucional, Secretarias, Ambiente laboral, Usuarios satisfechos.

## **SUMMARY**

Human relations are those dedicated to creating and maintaining among individuals cordial relationships, friendly ties, based on certain rules accepted by all and, fundamentally, in the recognition and respect of the human personality. In addition, despite the logical differences between people, there is an effort to achieve an atmosphere of understanding and sincere interest in the common good.

In all work activity is based on a positive relationship with others, so it is necessary that particularly the secretary, as the center of the office learn to get along with peers and users and to carefully participate in human relations. Undeniable that the secretaries in many cases becomes a pattern of behavior that dynamizes the harmony or conflict produced by conflicts.

The motive that influenced this work, was based specifically on how the human relations of the municipal secretaries of the city of Portoviejo influences institutional development, a study that allowed to know that they are necessary and important in the development of the Labor secretaries.

To achieve the success 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: investigative, bibliographic, analytical and statistical.

**Key words:** Human Relations, Institutional Development, Secretaries, Work environment, Satisfied users.

## Capítulo I

### I. Introducción/Planteamiento del Problema

Larrea (2010), argumenta que en: "Forma general las relaciones humanas tienen sus principios en la sociedad del ser humano" (p. 56), es decir, que si el individuo vive en sociedad, es fundamental el relacionarse con otras personas; tomando en cuenta que las relaciones que muchas veces son cordiales, otras conflictivas y en ocasiones son indiferentes. Por ello, se establece que todos los seres humanos necesitan de los demás para compartir y comunicarse, expresar sentimientos, dar a conocer los pensamientos y participar deseos, anhelos, planes y proyectos.

Por ello, Soria, (2011) afirma que: "las relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común" (p. 45), es decir, que éstas se refieren a la forma como se trata a los demás y cómo los demás tratan al resto de las personas.

Las relaciones humanas vienen a constituirse como parte fundamental en las actividades diarias y laborales de las personas, (Vinueza, 2013, p. 66), por ello, es necesario, particularmente para la secretaria relacionarse bien con sus jefes, compañeros y usuarios internos y externos, llevar una práctica cuidadosa de estas relaciones por medio de la comunicación interactuante, que aseguren un claro entendimiento entre todos, tomando en cuenta que cada persona es diferente y que esas diferencias son el producto de diversas

culturas, ambientes familiares, personalidades, habilidades, gustos, actitudes que cada quien posee.

Dentro de este contexto en la ciudad de Portoviejo, en las instituciones particularmente públicas, las relaciones humanas merecen fundamental importancia, más si se trata de actividades laborales, las que se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás, por eso es necesario que la secretaria, como centro de la oficina aprenda a llevarse bien con sus compañeros y usuarios, porque es innegable que ellas en muchos casos se convierte en patrón de comportamiento que dinamiza la armonía o el choque que producen los conflictos.

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 la personalidad humana. Por su parte, Larrea, (2010), argumenta que: "éstas buscan insertar a la institución dentro de la sociedad donde se ubica, creando un comportamiento organizacional favorable y así contribuir con el desarrollo institucional"(p.66), permitiendo establecer excelentes relaciones humanas internas y externas, a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

Las relaciones humanas vienen a constituirse para la secretaria del Municipio de la ciudad de Portoviejo, la etapa a través de la cual planifica su

formación individual, ya que ésta será escogida para desempeñar la función secretarial, lo que significa determinar su campo de conocimiento y preparación profesional. En ese sentido, Aristizabal (2012), afirma que: "el trabajo profesional de la secretaria se basa en el desarrollo de su preparación y conocimientos; y de la práctica de buenas relaciones humanas"(p. 45), de allí que se precisa que en la Institución, se mejore y fortalezca la práctica de relaciones humanas internas o externas.

Desde ese punto de vista, se plantea investigar como son las relaciones humanas en el ambiente laboral del Municipio de Portoviejo, debido a que estas son importantes para el perfecto acoplamiento que se debe lograr en el contacto cotidiano con el ambiente en donde se desenvuelven las actividades laborales que se realiza, estas nos permitirán alcanzar el desarrollo de la institución.

Se procura conocer y analizar cuáles son los factores determinantes e importantes en el proceso de fortalecimiento del desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución.

Las relaciones entre los empleados y el jefe tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo porque fomentan una cultura laboral y ayuda a la resolución de conflictos dentro de la institución. Por esta razón se basa nuestra

investigación en la necesidad de conocer cómo influyen las relaciones humanas en el desarrollo institucional del Municipio de Portoviejo.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Portoviejo, planteándose *la siguiente* interrogante: **¿De qué manera las relaciones humanas de las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo influye en el desarrollo institucional, 2016?**

El propósito del trabajo de titulación fue realizar un estudio sobre la influencia de las relaciones humanas de las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo en el desarrollo institucional, por tanto, 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: las relaciones humanas de las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo en el desarrollo institucional, 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**

En Ecuador al igual que en el resto del mundo, el tema de las relaciones humanas se conceptualizan de la misma manera, "que estas permiten relacionarse unos con otros y entre otras personas a la vez, debido a que los seres humanos son elementos que en relación unos con otros, componen lo que se llama el grupo social" (Rodríguez, 2015, p. 34); es decir, la sociedad, en

la cual se vive y se comparte situaciones, sean dentro del hogar, en la calle, comercio, escuela, diversión o trabajo, en todos los sitios se mantienen y establecen contactos, que permiten relacionarse con otros individuos, de allí que se puede afirmar, el ser humano pasa la mayor parte del tiempo en compañía de otras personas.

En este contexto, afirma Larrea (2011), que "la práctica de unas buenas relaciones humanas dentro de la labor secretarial es de relevante importancia, dado que la profesión de la secretaria exige desempeñar sus funciones con responsabilidad y personalidad" (p. 67), lo que da la oportunidad de responder con eficiencia y eficacia las actividades o labores secretariales, accediendo con ello al logro de los objetivos institucionales como es alcanzar un desarrollo sostenible y exitoso de la institución para la cual trabajan.

La presente investigación se llevó a cabo en el Municipio de la ciudad de Portoviejo, mediante la aplicación de encuestas a las secretarias, autoridades, directivos y usuarios se logró cumplir con los objetivos propuestos. Se utilizó la metodología de investigación - acción, que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, empleándose los métodos: inductivo, deductivo, bibliográfico, analítico y estadístico.

Con los antecedentes mencionados, se puede establecer que la práctica de unas buenas relaciones humanas, permitirá mejorar la convivencia dentro del ámbito laboral y gestionar mejoras en la institución, contribuyendo con un

proceso social más importante, no simplemente en cuanto a una cultura compartida; sino también en la puesta en común en la que el término de relaciones humanas tiene su raíz profunda, permitiendo a la secretaria un trabajo más productivo, contribuyendo a generar un desarrollo institucional y a dinamizar los cambios contemplando en toda su plenitud en el talento humano

### **1.3. Justificación**

Es significativo considerar la importancia de la presente investigación en el Municipio de la ciudad de Portoviejo, ya que la práctica de unas buenas relaciones humanas permite lograr una convivencia armónica dentro del ámbito laboral y conduce a la obtención de un desempeño eficiente y eficaz de la trabajo secretarial y porque convierte en un potencial beneficioso para alcanzar un desarrollo institucional sostenible y sustentable.

*El éxito de las relaciones humanas va a depender de la comunicación que se tiene constantemente dentro no solo del grupo de trabajo, sino también en la familia y en los grupos sociales, (Orejuela, 2013, p. 29). Es decir, al referirse a las demás personas, se lo debe hacer en términos constructivos, aún cuando están ausentes, demostrando respeto; esto va a favorecer la integración de los compañeros dentro de la oficina, realizando sus actividades de manera satisfactoria.*

Para lograr buenas relaciones es bueno considerar que todos somos diferentes, el tipo de labor que realiza cada quien, más las políticas de trabajo que posee cada empresa y las condiciones de trabajo que tenga, sin dejar de tomar en cuenta los objetivos institucionales de cada una. Por ello es importante que las relaciones humanas sean satisfactorias porque van a permitir: ahorrar tiempo, motivación personal, coordinación y cooperación, agradable ambiente de trabajo, compromiso por la calidad y mayor productividad, lo cual está encaminado al logro de un desarrollo institucional sostenible y sustentable.

Dentro de este contexto, este estudio tiene trascendental calidad por su relevancia en los siguientes aspectos: relevancia contemporánea, ya que sus resultados obtenidos han permitido contribuirán a optimizar y fortalecer la práctica de las relaciones humanas mediante una propuesta sobre el tema mencionado, dirigido a la secretarias de esta institución.

Tiene Relevancia científica; porque este estudio investigativo es un aporte a la ciencia, ya que favorece la labor secretarial y a la vez es un aporte al GAD. Así mismo, tiene importancia social, porque el impacto social de la presente investigación se verá reflejado en quienes conforman el Municipio de Portoviejo, de manera particular para las secretarias, además, tendrá valor teórico para las autoras del presente trabajo de titulación, ya que se han enriquecido y fortalecido sus conocimientos mediante la investigación y a través de las nuevas teorías y experiencias vividas.

Por lo expuesto, fue preciso cumplir con la ejecución de la presente investigación, porque la práctica de buenas relaciones humanas garantiza un desempeño eficiente que contribuye al desarrollo institucional de manera eficaz. De ahí que la factibilidad de esta investigación está íntimamente relacionada con la disponibilidad de los recursos.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

- ❖ Determinar de qué manera las relaciones humanas de las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo influye en el desarrollo institucional.

##### **1.4.2. Específicos**

- ❖ Establecer la práctica de las relaciones humanas en el entorno del Municipio de Portoviejo.
- ❖ Analizar las relaciones humanas de las secretarías del Municipio de Portoviejo en su ambiente laboral.
- ❖ Identificar los factores que generan el desarrollo institucional.

## **Capítulo II**

### **2.1. Marco Teórico**

#### **2.1.1. Relaciones Humanas**

##### **2.1.2. Introducción**

Las relaciones humanas tienen sus principios en la sociedad del ser humano, por ello, argumenta Larrea (2011) 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"(p.55). De allí, surge la necesidad de todos los seres humanos necesitan de los demás para compartir y comunicarse, expresar sentimientos, dar a conocer los pensamientos y participar deseos, anhelos, planes, proyectos, y otros detalles.

Las relaciones humanas vienen a constituirse como parte fundamental en las actividades laborales, siendo más evidente y necesario en la gestión administrativa que realiza la secretaria, donde relacionarse bien con sus jefes, compañeros y usuarios resulta de vital importancia, basada en la práctica cuidadosa mediante la comunicación interactuante, lo que contribuye a un claro entendimiento entre todos.

Las relaciones que se crean alrededor del trabajo en una institución, obligando a la secretaria adoptar pautas de comportamientos correctos y adecuados en cada momento. Sin embargo, es innegable que esta funcionaria en muchos casos se convierta en patrón de comportamientos

que dinamizan la armonía o el choque que producen los conflictos. (Armendariz, 2014, p. 46).

### **2.1.3. Qué son las relaciones humanas**

Las relaciones humanas son “El conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad, familia o en su trabajo” (Goleman, 2012, p. 42). Es decir que se convierte en el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

Para Larrea Silvia en su libro El desarrollo de la Secretaria Ejecutiva, (2011, p 127), se refiere a las relaciones humanas como: “el estudio sistemático y técnico que tratan de predecir el comportamiento humano dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y humana”.

Mientras que en el libro de Inger Zapata, Manual de la Secretaria eficiente, (2012, p.43), afirma que las relaciones humanas "son las enderezadas a 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".

Con los conceptos enunciados, se puede argumentar que las relaciones humanas se refieren a la manera de llevarse bien con los demás, amar al prójimo, manifestar aprecio por las personas, orientar al ser humano en su relación con el grupo al cual está integrado, ya que el hombre es un ser social por eso necesita comunicarse con las personas, para satisfacer en ellos sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad, y autorrealización.

Afirma Borocio, (2013) que: "se puede comparar a las relaciones humanas como calles con tránsito en ambas direcciones; cada grupo tiene sus propias metas y habilidades", sin embargo, al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito, permitiendo aumentar el nivel de conocimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales.

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. Objetivos de las relaciones humanas

Las relaciones humanas son parte del desarrollo del individuo y uno de sus objetivos primordiales, es generar **cohesión, adaptación y sobrevivencia** a uno de los grupos (llámese familia, sociedad. Se empiezan a dar cuando el individuo se comunica con alguien más, Toda relación humana implica; necesariamente al menos dos individuos.

Las personas pueden desarrollar una vida compartida de manera amistosa y cordial; ya que en el acto que todo ser humano realiza al poner en palabras sus sentimientos, pensamientos y deseos, es intentar entablar una relación con aquel ser humano que le escucha; de este modo ambas personas pueden enriquecerse con el universo interior de quien se tiene adelante.

Los objetivos de las relaciones humanas están firmemente basados en:

**"Cohesión:** Designa, el grado de consenso de los miembros de un grupo social o la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común. Es decir, es una medida de la intensidad de la interacción social dentro del grupo; el mismo puede ser medido con un test de índices o simplemente descrito o definido para cada caso. Atenta contra la cohesión la anomía, o sea es el comportamiento no basado en normas"(Rodríguez, 2015, p. 52).

En otras palabras, quiere decir que esas relaciones son consensuales, percibidas como justas entre los grupos que gobiernan y los que son gobernadas. Demandan o implican tanto la percepción del buen

desempeño de las autoridades y que esas sean respetadas como que exista una acción percibida como de interés.

En cuanto a la adaptación, el autor en mención señala que la:

**"Adaptación:** Se refiere a la vida de relación a la cual el hombre se encuentra subordinado por sus características naturales debe obrar como miembro de un grupo social y no como individuo aislado. Sus acciones deben adaptarse a la de los demás. El factor humano posee una importancia radical en la vida de relación en la que se imponen reglas que deben fijar un orden elemental, sin el cual toda colaboración que intenten prestarse para la consecución del objetivo común no podría llevarse a cabo. Es importante también destacar que el hombre también desea hacer siempre su propia voluntad"(p.53).

Finalmente, expresa Miermont (2011, p. 740), que otro de los objetivos no menos importante se relaciona a la sobrevivencia en los grupos como familia y sociedad:

**Sobrevivencia a uno de los grupos:** Según Miermont (2011, p. 740), la sociedad "una unidad de cambio es el producto del acoplamiento entre diversas unidades de supervivencia, susceptibles de crear una unidad de sentido". En cuanto la familia "es una unidad de supervivencia, en ella se metabolizan las necesidades de todo orden y los procesos de adaptación, mediados por la significación que sus miembros les atribuyen a los diversos aspectos de la vida".

La familia es vista entonces como una unidad "ecosistémica, que crea solidaridades de destino en el tiempo y en el espacio y opera a través de rituales, mitos y epistemes, que se organizan en el interjuego de procesos filogenéticos, ontogenéticos y culturogenéticos".

#### **2.1.5. La importancia de llevarse bien**

Expresa Rodríguez (2015), que “Las relaciones humanas juegan un papel de esencial importancia en el desarrollo integral de la persona” (p. 68), ya que es a través de ellas, que el individuo obtiene significativos refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo; contrario cuando existe carencia de estas habilidades que puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limita la calidad de vida del individuo.

Por ello, resulta imprescindible, la necesidad de la práctica de las relaciones humanas entre todas las personas, más específicamente cuando se refieren a la parte laboral, donde las secretarias deben llevarse bien con su jefe, compañeros y usuarios, garantizando un clima social que favorezca las relaciones entre todos.

Las relaciones humanas constituyen un aspecto básico en la gestión administrativa en las instituciones o empresas; las que funcionan no solo como un intermedio para conseguir explícitos objetivos, sino como un resultado en sí mismo. Por tanto, “se ha de educar a las futuras

generaciones en habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas", (Zapata, 2011, p. 49); desde ya que preparándolos para el éxito, entendido éste como un elemento que contribuye a una mayor calidad de vida.

#### **2.1.6. Las relaciones humanas en el ambiente laboral**

Las relaciones humanas en el ambiente laboral, se basan en el contexto de confianza mutua que permite respaldar el flujo de información entre los empleados y el desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la institución u organización. La confianza mutua dentro del espacio laboral, debe estar basada en la seguridad, integridad y competencia de las personas, respaldada por el flujo de la información que los usuarios necesitan para tomar decisiones y accionar. Además, respalda la cooperación y la delegación que se requiere para un desempeño eficaz, tendiente al logro de los objetivos y metas de la organización.

Borocio (2013, p. 45), argumenta que: "la comunicación es inherente al proceso de información", además se lleva a cabo en un sentido más amplio en relación con las expectativas y responsabilidades de individuos y grupos; por tanto sostiene que: "la comunicación será eficaz en todos los niveles de la organización (tanto hacia abajo como hacia arriba y a lo largo de la misma) y con personas ajenas a la misma".

Las relaciones humanas en el trabajo permiten crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en reglas, así: Yagual, (2013, p. 77) expresa éstas con:

**“Con el jefe:** La relación que se establezca entre la secretaria y su jefe puede ser el soporte del éxito en su trabajo. El mejor acuerdo se apoyará en el respeto y la comprensión mutua. Las relaciones con el jefe se cimentarán en el respeto más absoluto a la función que desempeña cada uno y en la máxima profesionalidad. Además, en la secretaria debe primar la seriedad, el respeto y el cumplimiento de las tareas que su superior le encomiende.

La secretaria tendrá que establecer con su jefe una relación de colaboración positiva y tratar de afrontarla con entusiasmo y convicción. Ha de tener presente siempre que su primera y principal función es, precisamente, la atención y ayuda a su jefe en el trabajo. Asimismo, tiene que cumplir sus órdenes con eficacia y diligencia. Por lo tanto, tiene que acostumbrarse a sus hábitos y métodos de trabajo lo más pronto posible, y aceptarlos sin discusión.

**Con los compañeros:** En toda institución el ambiente interno es el que mayor incidencia tiene para llevar una adecuada labor administrativa y operativa, esto permite que la comunicación entre compañeros de trabajo sea cordial y no existan separaciones de opiniones en un momento de discordia.

La institución debe prestar todas las facilidades, ya que, la secretaria es un punto intermedio entre el Director y los subordinados, por lo tanto, la cordialidad en el trato y en la rapidez que se tomen las decisiones puede influenciar bien o mal en la comunicación intermedia que realiza la misma.

**Con los usuarios:** Las relaciones con los usuarios de la institución, es decir, al público en general, se la efectúa mediante la utilización de los diferentes medios de comunicación y sirve para crear una buena imagen de la entidad y recibir el apoyo de los usuarios, de los servicios que presta. Los usuarios son la primera persona en cualquier empresa o institución, debido a que a ellos se les debe la mayor atención y respeto, esto hará que se cree un sentido de conveniencia entre las dos partes; lo que influye en el nombre y posicionamiento institucional". (Yagual, 2013, p. 77).

### **2.1.7. Relaciones humanas para una mejor convivencia**

En términos generales, "la convivencia es como la armonía o la interrelación entre las personas" (Gervilla, 2012, p. 39); por lo que esta expresión toma mayor valor significativo en el ámbito laboral, porque es

dentro de este contexto donde se presentan a diario casos de convivencia social y relaciones interpersonales conflictivas y también de convivencia pacífica, que genera un entorno de tranquilidad y agrado.

Las relaciones humanas son la plataforma para la buena convivencia y lo que todo ser humano debiera practicar, siendo importante en el diario vivir, logrando así un ambiente de agradable excelencia y cordialidad.

Afirma Armendáriz (2014, p. 68) en su libro; Aprendiendo a acompañar: guía práctica de las relaciones humanas, que “existen valores que aplicados en las relaciones humanas como parte de una buena convivencia”, lo que permite lograr unas relaciones dinámicas, armoniosas y agradables con las personas que se trata a diario, destacando las siguientes:

**“Sencillez:** Valor que permite celebrar los logros sin egoísmo y sin olvidar jamás cuánto costó cada triunfo.

**Sensibilidad:** Es aquel valor que deja mirar con mucho amor al mundo; al hombre le permite compartir las dichas y las tristezas con las demás personas, permite al ser humano estremecerse ante el amor y ante el dolor ajeno, la sensibilidad es ser noble de corazón y regocijarse con el triunfo de otro como si fuera el propio.

**Solidaridad:** Es todo aquel sentimiento que motiva a los seres humanos a prestarse ayuda mutua. Una persona solidaria sabe que el bienestar de los demás puede construir su propia satisfacción.

**Responsabilidad:** La persona responsable es digna de todo crédito, siempre se esfuerza por hacerlo todo bien, sin necesidad de que alguien esté pendiente de él, ni que tengan que ofrecerles algo para hacerlo. Una persona responsable procura siempre cuidar cualquier detalle para que todo salga bien, su meta es la perfección, la responsabilidad es parte fundamental para triunfar en la vida.

**Amor:** Sentimiento como ningún otro denota fraternidad. El amor permite compartirlo todo a cambio de nada y además comprender las debilidades y virtudes de los demás y esto conquista todo con un poco. El amor motiva y es el combustible

que mueve al mundo, por amor el hombre es capaz de las más grandes cosas, con amor se logran los imposibles.

**Entusiasmo:** Es un sentimiento que eleva el espíritu, hace sentir la energía para hacer algo y transmitirlo a otras personas; activa el pensamiento, la imaginación, las debilidades, las actitudes y las destrezas para favorecer una causa o ideal. La vida se alimenta de toda esa energía positiva que genera el entusiasmo.” (2014, p. 68)

### **2.1.8. Cómo mejorar las relaciones humanas**

Las relaciones humanas, llegan en ocasiones a constituirse en un problema bastante serio y preocupante, cuando no se logra establecer los vínculos afectivos que se desea tener con el resto de las personas. El convivir en armonía se ha constituido en todo un arte, que muchos no cultivan, en ocasiones, no por considerarlo importante, sino por no saber cómo hacer.

Por tanto, para que una relación sea armoniosa se debe ser capaz de entender a los demás, respetarlos, que no nos duelan sus errores, reconocer los nuestros, colaborar, sentir y mostrar gratitud y afecto, valorar sus virtudes y aciertos, alegrarnos con sus alegrías, compartir las propias..., aprender juntos.

Algunas sugerencias a seguir para mejorar las relaciones interpersonales:

- ❖ “Evite las críticas y dar consejos sin que nadie se los haya pedido: a las personas les suele molestar que otro se entrometa en sus asuntos si ellos no lo pidieron explícitamente, en muchas ocasiones el intento de ayudar o aconsejar de forma apresurada puede interpretarte como una violación a la privacidad.
- ❖ Intente demostrar su aprecio y respeto sincero por los demás: de esta manera logrará incrementar la confianza que los otros depositan en usted, además las personas valoran que los reconozcan y respeten.

- ❖ Sea empático con los demás: intente colocarse en el lugar del otro, aprenda de su punto de vista, de esa manera podrá comprender a la otra persona.
- ❖ Intente ser un Líder empático y proactivo: proponga y escuche ideas y proyectos, no descalifique ninguna idea, manténgase con la mente abierta para promover la colaboración de todo el equipo.
- ❖ Reconozca sus errores: si usted reconoce sus propios errores se convertirá en una persona confiable y aprenderá de ellos.
- ❖ Dé el tiempo necesario para hablar a los demás: intente dejar hablar a aquellos que les cuesta más, si le da el espacio suficiente estas personas pueden sorprenderlo. Además el hecho que les de su tiempo consolidará su carácter de persona empática y abierta”. Recuperado de <http://ecaths1.s3.amazonaws.com/fvtstpauls4to/1864672018.APUNTES%20SOBRE%20www.slideshare.net/.../el-administrador-educativo-y-las-relacioneshumano>.

### **2.1.9. Regla de Oro de las relaciones humanas**

Rodríguez, (2015, p. 49) argumenta que "la regla de oro de las Relaciones Humanas son denominaciones para un principio moral general que puede expresarse", es decir: trata a los demás como querías que te trataran a ti (en su forma positiva) o no hagas a los demás lo que no quieras que te hagan a ti (en su forma negativa).

Se considera a la regla de oro la base sobre la que partió la reflexión teórica y el proceso histórico que condujo a la formulación de los derechos humanos; son muy simples: en la medida en que el mundo exterior entre en armonía con el mundo interior, aumentará la tendencia hacia una vida agradable y el éxito llega con mayor facilidad, es decir, que según la autora menciona que la cabeza y el corazón; deben estar en armonía, para que la relaciones humanas sean satisfactorias.

Si no se tienen buenas Relaciones Humanas, no se puede alcanzar la felicidad ni se logra una buena calidad de vida, por lo tanto, se sugiere seguir las siguientes reglas de oro de las relaciones humanas:

1. “Saluda cuando te encuentres con alguien. Nada más agradable que un saludo amable y cordial.
2. Sonríe. Esto nos ayuda a mantenernos jóvenes, a sentirnos bien y a dar felicidad a las otras personas.
3. Llama a las personas por su nombre. El nombre de cada uno y de cada una, es el mayor reconocimiento del yo.
4. Sé amable, amistoso, solidario.
5. Cuando tengas amigos sé honestos, servicial y cordial.
6. Habla y actúa siempre con sinceridad y autenticidad.
7. Todas las cosas que emprendas, hazlas con gusto y amor.
8. Interésate sinceramente por los demás.
9. Ten en cuenta que no todo lo sabes, otros pueden saber cosas que tú no sabes.
10. Si lo que vas a decir no es mejor que el silencio, no digas nada. Cuando elogies sé generoso, pero ten cuidado al criticar, puedes causar daño. Los grandes guías saben subir el ánimo, generar confianza.
11. Aprende a tener control de tus emociones y a interpretar adecuadamente los sentimientos de los demás.
12. En toda polémica hay tres posturas, la tuya, la del otro y el que sólo ve sus propias certezas.
13. Aprende a oír y pensar antes de hablar.
14. Asume siempre que cada persona es un mundo distinto y que merece el mismo respeto que tú mereces. Recuperado de <http://claudiamilenapabon.webnode.com.co/news/las-14-reglas-de-oro-de-las-relaciones-humanas/>

## **2.2. Desarrollo Institucional**

### **2.2.1. Generalidades**

El desarrollo institucional u organizacional argumenta Achilles (2012, p. 61) que se constituye como: "una importante herramienta de planeación que permite fortalecer y optimizar las capacidades operativas y de gestión de la institución, beneficiando al mejoramiento, así como al crecimiento y desarrollo de la misma".

En ese sentido, el desarrollo que persiguen las instituciones u organizaciones, "están basadas en un proceso ordenado de progreso, que implica determinar la capacidad de proyectarse en el mediano y largo plazo, donde para lograrlo deberá actuar organizada y sistemáticamente en la consecución de los objetivos y metas institucionales"; afirma el mencionado autor; por tanto, el éxito de sus acciones dependerá de la capacidad y buen desempeño del recurso humano.

Garzón (2011, p. 34), define al desarrollo institucional como "el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por una institución, en la búsqueda para el incremento de los niveles de calidad, equidad y pertinencia", es decir, que es un proceso continuo de largo plazo que debe ser cuidadosamente planificado, organizado y evaluado, sujetos a las condiciones internas de la institución.

### **2.2.2. Importancia**

“El desarrollo institucional se logra a través del buen desempeño y de la práctica de las relaciones humanas e interpersonales que aplican los profesionales en cualquier área que se desenvuelva laboralmente, éstas, garantizan el éxito y el crecimiento de la misma” (Sierra, 2013. p. 56), es decir que el trabajo eficiente aporta y garantiza el progreso de la institución, logrando credibilidad y estabilidad.

La importancia radica en que el desarrollo, crecimiento y progreso institucional, es responsabilidad de todos quienes conforman las

instituciones o empresas, el trabajo comprometido y esmerado son la base principal para lograrlo, de allí que el desarrollo institucional involucra más al recurso humano apto para garantizar un buen desempeño y productividad.

En la actualidad, para las instituciones, empresas y organizaciones es muy importante ubicarse entre las primeras de su sector laboral, ganarse el prestigio mediante los logros y objetivos institucionales, que conllevan a garantizar una imagen corporativa basada en la solidez, honestidad, credibilidad; y enmarcadas en el trabajo eficiente, dinámico, ágil, activo, eficaz, es decir, un desempeño laboral está supeditado al crecimiento y desarrollo de la institución.

### **2.2.3. Gestión institucional**

El concepto de gestión institucional, tal como se lo utiliza actualmente, proviene del mundo de la empresa y atañe a la gerencia. Becquer (2012, p 47) define al término gestión como: "la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarios para la consecución de los objetivos de la institución"; por consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas.

La gestión institucional, en particular, es impulsar la conducción de la institución hacia determinadas metas a partir de una planificación laboral, para lo que resulta necesario saberes, habilidades y experiencias

respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en este medio.

#### **2.2.4. Características del desarrollo institucional**

El desarrollo institucional está supeditado del funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones, a quienes se las define como dos o más personas reunidas por una o más metas comunes. Es decir, que el desarrollo institucional es el esfuerzo libre e incesante de la gerencia y todos quienes la conforman, poniendo énfasis en el capital humano, dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando un norte desde la institucionalidad. Recuperado de [www.scoutsecuador.org/](http://www.scoutsecuador.org/)

El desarrollo institucional u organizacional, precisa de la capacidad que tenga los elementos que la conforman para competir en el mundo actual tan competitivo y exigente, constituyéndose en una necesidad, por lo que se requiere ciertas características para alcanzarlo, entre las que se destacan las siguientes:

##### **2.2.4.1. Imagen personal:**

La imagen personal es la carta de presentación de una persona, que debe ir acompañado del control del lenguaje verbal y no verbal. Se refiere no solo a la vestimenta, sino a algo mucho más amplio que incluye también la postura, los movimientos, los rasgos físicos, la manera de

caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, entre otros.

Es muy importante y necesario cuidar la imagen personal, porque es lo primero que los demás miran, y, aún sin pronunciar palabra, se puede transmitir datos que proyecta la personalidad a través de la imagen que se ofrece al exterior. (Garzón, 2011, p. 56).

#### **2.2.4.2. Cambio de actitud**

Las actitudes se forman a través de la experiencia y, a pesar de su relativa estabilidad, pueden ser cambiadas mediante esa misma experiencia. Considerada como una predisposición para acercarse (valorar positivamente) o evitar (valorar negativamente) cierta clase de objetos. Las opiniones son expresiones verbales de disposiciones subyacentes. Por tanto, ya que las opiniones se definen como expresiones concretas de las actitudes, probablemente sea más apropiado indagar las funciones de las actitudes en sí. Recuperado de <http://www.pageflip-flap.com/read?r=DLK4Xcfb231CoGEy4F>.

#### **2.2.4.3. Predisposición**

Londoño (2012, p. 57), argumenta que "la predisposición se refiere a la disposición anticipada del ánimo del individuo para un fin concreto", es decir, que cuando una persona se propone realizar una tarea presenta un determinado estado afectivo, una disposición anímica, frente al objeto de la acción. Por tal, razón afirma que "ello condiciona al sujeto en su empeño, e influirá, por tanto, en el logro de sus fines".

#### **2.2.4.4. Capacitación**

La capacitación afirma Larrea (2011, p. 64) que se refiere "a los métodos usados para proporcionar al personal de una institución las habilidades que éstos necesitan para realizar su trabajo". Es decir, que es un "proceso que lleva a mejorar continuamente las actividades laborales, con el fin de implantar mejores formas de trabajo; que va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas". Recuperado de [www.capacitacion.../proceso-capacitacion-adiestramiento.shtml](http://www.capacitacion.../proceso-capacitacion-adiestramiento.shtml)

#### **2.2.4.5. Valores**

Tanto empleadores como empleados deben percibir que el éxito de la empresa o institución se logra en unión y más aún en un mundo que necesita cuidar los recursos para beneficio de todos y que permita garantizar la permanencia como empresa, ya que varias estudios sobre el porqué del fracaso de algunas empresas e instituciones, se enmarcan en que en la gran mayoría había algo que faltaba: los valores compartidos. Por ello es necesario poner en práctica los buenos principios de relaciones humanas que están basados en los valores, elementales para la convivencia humana.

Destacándose en el ámbito laboral valores como: el respeto, puntualidad, honestidad, justicia cumplimiento, lealtad, entre otros.

#### **2.2.4.6. Atención al público**

La atención al público, o simplemente atención al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes y se refiere al conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Respecto al tema Aristazabal, (2012) argumenta que:

“La atención al público es un mecanismo que utiliza en el desarrollo de toda actividad laboral, permitiendo garantizar el fluido constante de usuarios, tomándose en cuenta que éstos deben ser captados, atendidos, mantenidos, y fidelizados, para lograr eficiente satisfacción del servicio que reciben. La atención al cliente está definido por su posicionamiento y por el servicio que oferta, los que le permiten competir en el mercado profesional generando nuevos clientes, y lográndose total satisfacción de los mismos.” (Aristazabal, 2012, p. 54).

De allí que las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.

#### **2.2.4.7. Destrezas habilidades**

Contar con conocimientos teóricos ya no es suficiente, los empleados también deben contar con ciertas destrezas y habilidades para el trabajo en equipo. Esto constituye una nueva exigencia de parte de las instituciones y empresas, ya que cada vez exigen más de sus empleados.

No alcanza con que sean buenos profesionales, se necesita que cuenten con ciertas destrezas, conocimientos y actitudes que los hagan particulares.

El título universitario es necesario pero se requiere también de capacidad para trabajar en equipo, creatividad y de iniciativa, entre otras cosas, como la habilidad, que es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Recuperado de <http://orientacion.universia.net.co/orientacion/consejos/que-destrezas-buscan-las-empresasen-sus-empleados-766.html>

#### **2.2.4.8. Desempeño profesional**

Londoño (2011, p. 62), sostiene que: "el desempeño profesional, está determinado por las actividades que se realiza dentro de las funciones cotidianas, las mismas que deben ser ejecutadas con responsabilidad y dinamismo, basándose en el bagaje de conocimientos adquiridos en su trayectoria académica". Es decir, que se constituye en el modo de expresión de todo profesional a través del logro de sus competencias, que cualifican y distinguen el cumplimiento de las exigencias socio-laborales en los contextos donde cumple las tareas o roles inherente a la realización de las funciones y procesos asociados a la profesión.

#### **2.2.4.9. Interrelaciones públicas y humanas**

“Las relaciones se refieren a todo lo concerniente a las diferentes interacciones que se tiene con algo, que en este caso particular se refiere a una persona o grupo de personas en calidad de público y como seres humanos". Zapata (2011, p. 71), es decir, que son individuos semejantes y como tales merecen atención y respeto, que en otras palabras se puede traducir a la manera en cómo se tratan a las demás personas y a uno mismo.

Para diferenciar relaciones públicas de las humanas, es preciso aclarar que las públicas se refieren a las relaciones establecidas con un grupo de personas: mientras que las humanas se describen al trato interpersonal que en otras palabras se refiere al trato directo con otra persona (uno a uno). Por lo tanto, las relaciones públicas y humanas son el conjunto de *normas* que permiten formar el mejor ambiente de trabajo para la interacción entre seres humanos. A nivel empresarial las relaciones públicas y humanas son el elemento que hace sobrevivir a la institución.

#### **2.2.5. Factores institucionales**

Se conoce a través de Davies, (2011, p. 85). que "el desarrollo institucional es un proceso endógeno, cíclico y dinámico, en cambio constante, por medio del cual las personas elevan su potencial de

conciencia de los procesos en que se encuentran involucrados", es decir que se constituye en la mejora de las responsabilidades de una organización para responder rápidamente a las necesidades de sus beneficiarios,

Convertido en un proceso de transformación social que requiere de apoyo sistemático de quienes conforman la institución, donde se consideran aspectos económicos, políticos, sociales, culturales, y tecnológicos que afectan a este desarrollo y que requiere de cambios profundos en la cultura organizacional de los agentes y actores involucrados.

Existen factores institucionales vinculados al desarrollo de las mismas, entre los cuales Davies, (2011, p. 87) menciona los más destacados:

**"Gestión secretarial:** La realidad actual demanda de una gestión secretarial de calidad, que conforme los principios de eficacia, eficiencia y efectividad deben satisfacer necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes, ya que estos son el referente para cambiar la forma de pensar y de actuar de la vieja práctica secretarial a cambio de una verdadera gestión secretarial que contenga nuevas competencias y habilidades propias del siglo veinte y uno.

**Predisposición al trabajo:** La predisposición al trabajo, es la actitud con que se realiza o ejecuta una tarea, siendo este un factor que hace la diferencia en la vida de todos los seres humanos, de la actitud mental y el ánimo adecuado y positivo en la persona en cualquier situación, ayuda a resolver los problemas que puedan aparecer en la cotidianidad.

**Capacitación:** La capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo, en el cual se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la

organización en la cual se desempeña.

**Calidad en la atención:** Es un proceso que permite la satisfacción de los clientes a través de la entrega total de los requerimientos y necesidades de los clientes, siendo estos el elemento vital para la institución.

**Destrezas y habilidades:** Las destrezas y habilidades básicas de una persona para cumplir eficientemente sus labores, están determinadas por la experiencia y el nivel académico que posea.

**Eficiente desempeño profesional:** es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, **Eficiencia** es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible".

**Buenas relaciones humanas y práctica de valores:** Permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales. Disminuyen los conflictos usando en 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".(2011, p. 87)

#### **2.2.6. Aporte de la secretaria al desarrollo institucional**

El trabajo que realiza la Secretaria es el referente o su carta de presentación, donde convergen principalmente su predisposición a las actividades que ejecuta, la honestidad, experiencia, eficiencia, el manejo de buenas relaciones humanas, al buen trato al usuario, sumándose a éstas la preparación académica adquirida y a la constante renovación de conocimientos mediante la capacitación.

Toda secretaria para lograr el aporte positivo al desarrollo y crecimiento institucional, debe poseer, al igual que otro profesional, la personalidad adecuada al puesto que desempeña, ya que éste es el fiel reflejo de la imagen de la institución. <sup>1</sup>[www.articuloz.com/.../la-secretaria-ejecutiva-y-el-desempeño-en-la-empresa-408925.html](http://www.articuloz.com/.../la-secretaria-ejecutiva-y-el-desempeño-en-la-empresa-408925.html) – España.

En el ámbito laboral, una actitud negativa hacia el trabajo conducirá inexorablemente al fracaso personal e institucional, ya que la falta de actitudes positivas hacia el trabajo que se realiza, conllevan a dejar como resultado bajo desempeño administrativo, que limita todo desarrollo y progreso de la institución, por ello que la actitud hacia el trabajo que se realiza es importante, mientras mejor sea nuestra disposición más posibilidades hay de lograr cumplir con éxito las actividades administrativas.

La gestión administrativa de las secretarías se basa en las múltiples obligaciones y responsabilidades con que cumple sus funciones laborales, cuyo trabajo eficiente, lo cumple con creatividad, agilidad, discreción, mismo que es ejecutado con efectividad, siendo un aporte importante para el desarrollo institucional, por ello se puede afirmar que la contribución de la secretaria en el desarrollo y crecimiento de la institución donde labora lo logra mediante de su trabajo.

## **Capítulo III**

### **3.1. Metodología**

La metodología que se utilizó en el presente proyecto de titulación fue la acción participativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental que permitió determinar la influencia de la labor de la secretaria en el desarrollo institucional, a través de la aplicación del instrumento de validación, 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 redacción y el procesamiento de información a las secretarías, autoridades, directivos y usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo.

#### **3.1.1. Identificación de las variables**

##### **3.1.2. Variable Independiente**

- ❖ Relaciones Humanas.

##### **3.1.3. Variable Dependiente**

- ❖ Desarrollo Institucional

### **3.2. TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio fue cuantitativo, analítico, 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, de acuerdo a las observaciones preliminares de los hechos y fenómenos.

**Bibliográfico:** Permitted recopilar toda la información teórica que le dio sustento a los resultados obtenidos basados 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 a través de los cuadros y resultados obtenidos.

### 3.4. Técnicas e instrumentos

#### 3.4.1. Técnicas

- ❖ Recopilación documental
- ❖ Encuesta

#### 3.4.2. Instrumentos

- ❖ Textos
- ❖ Formulario de encuesta
- ❖ Cuadros y gráficos estadísticos
- ❖ Ficha de observación

### **3.5. Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población de estudio estuvo compuesta por: 20 autoridades, 26 usuarios y 44 secretarias del Municipio de Portoviejo, siendo un total de 90 personas encuestadas.

### **3.6. Recursos**

#### **3.6.1. Humanos**

- ❖ Secretarias del Municipio de la ciudad de Portoviejo
- ❖ Autoridades o directivos
- ❖ 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:

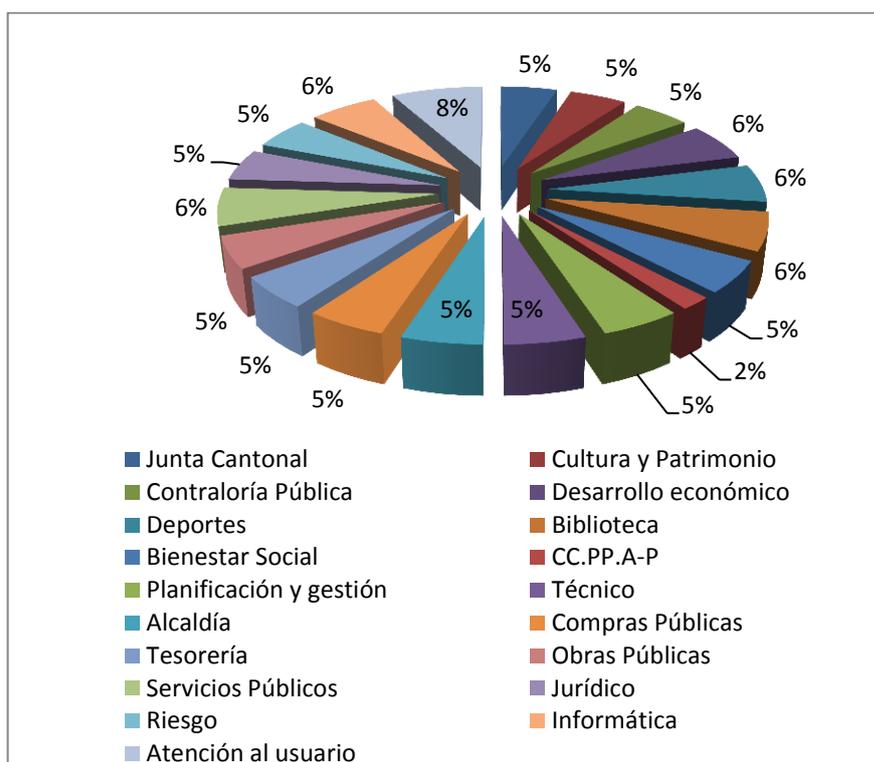
- **Codificación:** Se elaboró un registro donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.
  
- **Tabulación:** Aplicación técnica matemática de conteo, se tabuló extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
  
- **Graficación:** Una vez tabulada las encuestas, se procedió a graficar los resultados en gráficos estadísticos, que se detallan:

**Encuesta aplicada a las Secretarías que laboran en las distintas dependencias del Municipio de la ciudad de Portoviejo.**

**Cuadro y Gráfico # 1**

<b>Dependencias del Municipio</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Junta Cantonal	2	5
Cultura y Patrimonio	2	5
Contraloría Pública	2	5
Desarrollo económico	3	6
Deportes	3	6
Biblioteca	3	6
Bienestar Social	2	5
Contratación Pública	1	2
Planificación y gestión	2	5
Técnico	2	5
Alcaldía	2	5
Compras Públicas	2	5
Tesorería	2	5
Obras Públicas	2	5
Servicios Públicos	3	6
Jurídico	2	5
Riesgo	2	5
Informática	3	6
Atención al usuario	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

## Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que las secretarías involucradas en la presente investigación laboran en las siguientes dependencias del Municipio de la ciudad de Portoviejo: Junta Cantonal, Cultura y Patrimonio, Contraloría Pública, Desarrollo económico, Deportes, Biblioteca, Bienestar Social, Contratación Pública, Planificación y gestión, Técnico, Alcaldía, Compras Públicas, Tesorería, Obras Públicas, Servicios Públicos, Jurídico, Riesgo, Informática y atención al cliente, quienes contribuyeron con información veraz y oportuna para la presente investigación.

## Cuadro y Gráfico # 2

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

Alternativas	F	%
Siempre	44	100
Muchas veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo  
ELABORACIÓN: Los Autores

#### Análisis e Interpretación

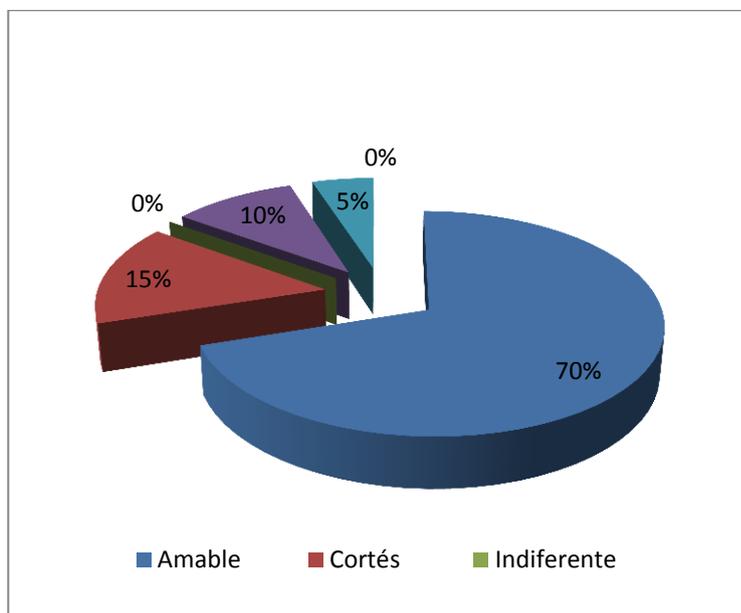
El 100% de las secretarías encuestadas, afirman que siempre practican las relaciones humanas en el desarrollo de sus actividades administrativas, es decir, que las relaciones humanas llevan al mejor entendimiento con quienes tratan diariamente, ya que en toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿Su forma de actuar con el usuario es?:**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Amable	40	91
Indiferente	4	9
Leal	0	0
Discreto	0	0
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarias que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Los Autores

#### Análisis e Interpretación

El 91% de las personas encuestadas, respondieron que su forma de actuar con el usuario es con un trato amable; mientras que el 9% opinó que son indiferentes. Significa que la mayoría de las secretarias aplican las relaciones humanas porque consideran que una actitud positiva es el medio para relacionarse con el usuario, compañeros y autoridades.

#### Cuadro y Gráfico # 4

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

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Ascensos	0	0
Ofrecer un servicio de calidad	15	34
Triunfos profesionales	10	22
Afecto de las personas	8	18
Satisfacción personal	11	25
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarias que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 34% de las secretarias investigadas considera que la práctica de las relaciones humanas dentro del ámbito laboral, le permite ofrecer un

servicio de calidad, 25% satisfacción personal, 22% triunfos profesionales, 18% el afecto de las personas.

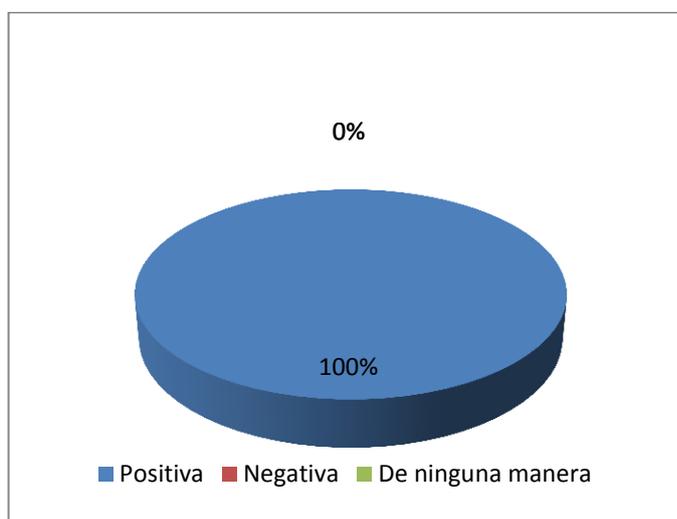
Los resultados evidencian que las buenas relaciones humanas son indispensables en la vida cotidiana, social y para un buen desenvolvimiento personal y profesional, además permiten valorar y comprender a cada una de las personas con las que se trata a diario, logrando ofrecer un servicio de calidad al usuario principalmente.

### Cuadro y Gráfico # 5

**¿De qué manera considera usted que la práctica de las relaciones humanas influye en el desarrollo de la Institución?**

Alternativas	F	%
Positiva	44	100
Negativa	0	0
De ninguna manera	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo

**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

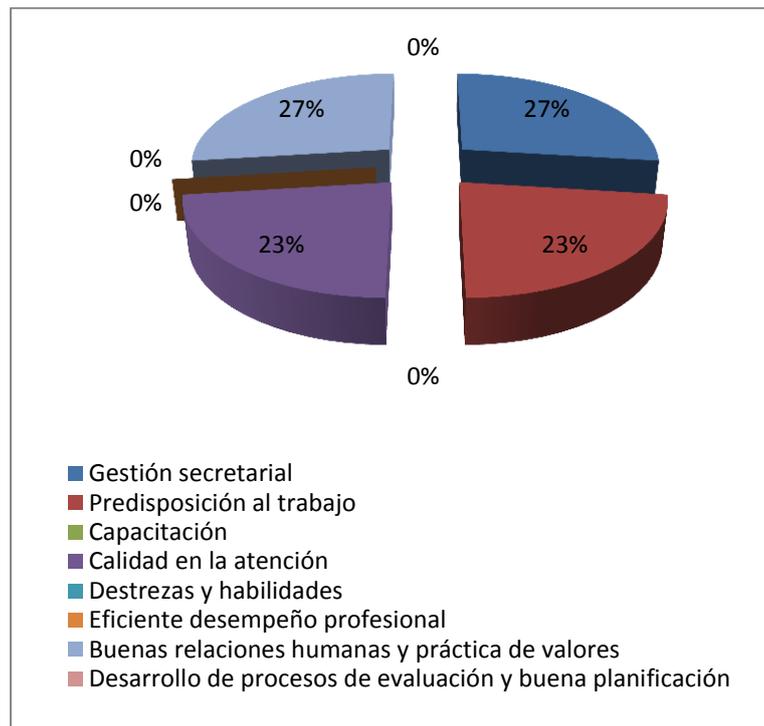
El 100% de las secretarías encuestadas respondió que considera que la práctica de las relaciones humanas influye en el desarrollo de la Institución de manera positiva, ya que éstas se constituyen en un factor importante para el éxito de las organizaciones modernas, además porque son esenciales para que exista una convivencia laboral armónica conllevan al logro de los objetivos institucionales que garantiza el desarrollo y crecimiento de la institución.

### Cuadro y Gráfico # 6

#### Seleccione tres factores que generen el desarrollo institucional

Alternativas	F	%
Gestión secretarial	12	27
Predisposición al trabajo	10	23
Capacitación	0	0
Calidad en la atención	10	23
Destrezas y habilidades	0	0
Eficiente desempeño profesional	0	0
Buenas relaciones humanas y práctica de valores	12	27
Desarrollo de procesos de evaluación y buena planificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo  
 ELABORACIÓN: Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

El 27% de las secretarias afirma que los factores que generan el desarrollo institucional es la gestión secretarial, 27% buenas relaciones humanas y práctica de valores, 23% predisposición al trabajo, 23% calidad de atención.

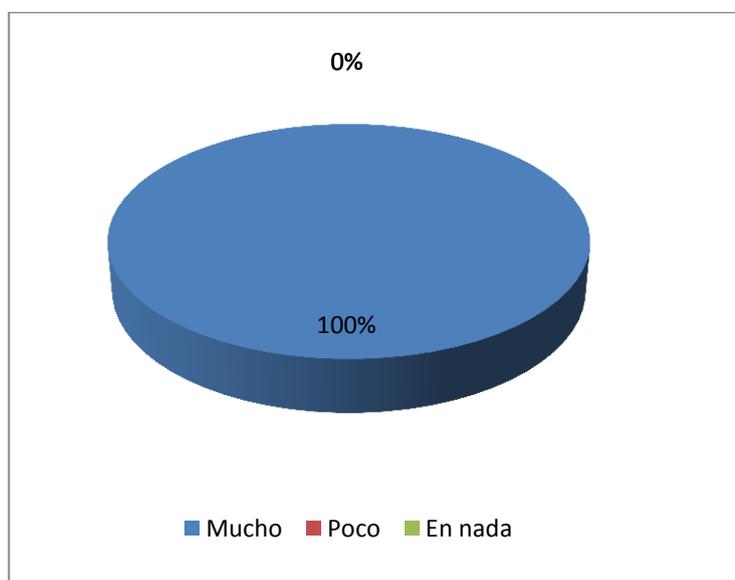
Los resultados evidencian que el desarrollo institucional es la mejora de las responsabilidades de una organización, lo cual le permite responder rápidamente a las necesidades de la misma, ya que implica siempre un cambio constante que conlleva a un proceso de transformación, progreso y crecimiento de la institución.

### Cuadro y Gráfico # 7

#### ¿Considera usted que su trabajo aporta al desarrollo de la Institución?

Alternativas	F	%
Mucho	44	100
Poco	0	0
En nada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 100% de las secretarías encuestadas, respondió que el trabajo que realizan aporta mucho al desarrollo de la Institución, ya que su trabajo es organizado, metódico, ella es proactiva, seria, genera confianza, tiene buen trato hacia los compañeros, autoridades y usuarios, cuenta con habilidades para comunicarse y relacionarse con los demás, servicial y paciente, mantiene una actitud positiva y buena predisposición al trabajo,

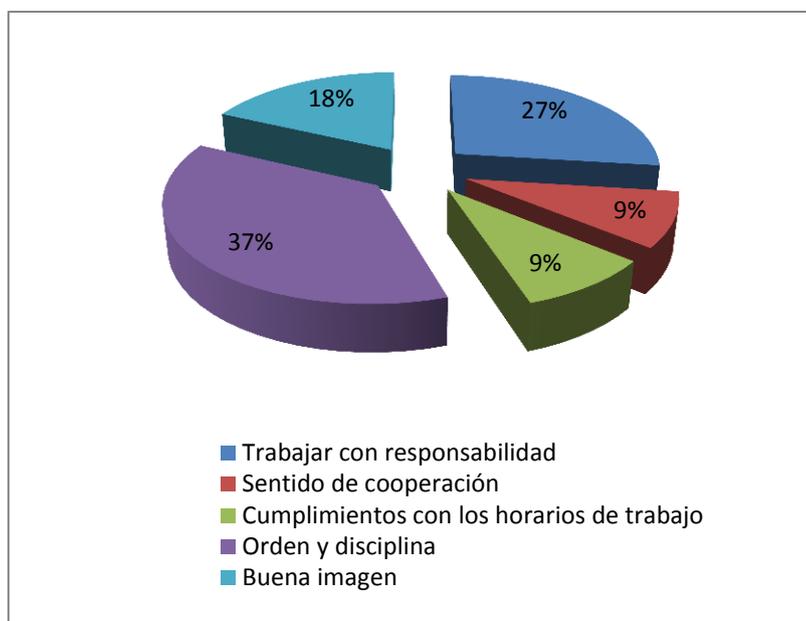
que son factores indispensables para lograr cumplir con los objetivos institucionales y esto les permite aportar al crecimiento de la misma.

## Cuadro y Gráfico # 8

### ¿De qué manera el trabajo que realiza es un aporte al desarrollo institucional?

Alternativas	F	%
Trabajar con responsabilidad	12	27
Sentido de cooperación	4	9
Cumplimiento con los horarios de trabajo	4	9
Orden y disciplina	16	37
Buena imagen	8	18
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 37% de las personas encuestadas respondió que la manera en que realiza su trabajo es un aporte al desarrollo institucional, porque lo hace con orden y disciplina, 27% a través del trabajo con responsabilidad, 18%

buena imagen, 8% sentido de cooperación y 9% cumpliendo con los horarios de trabajo.

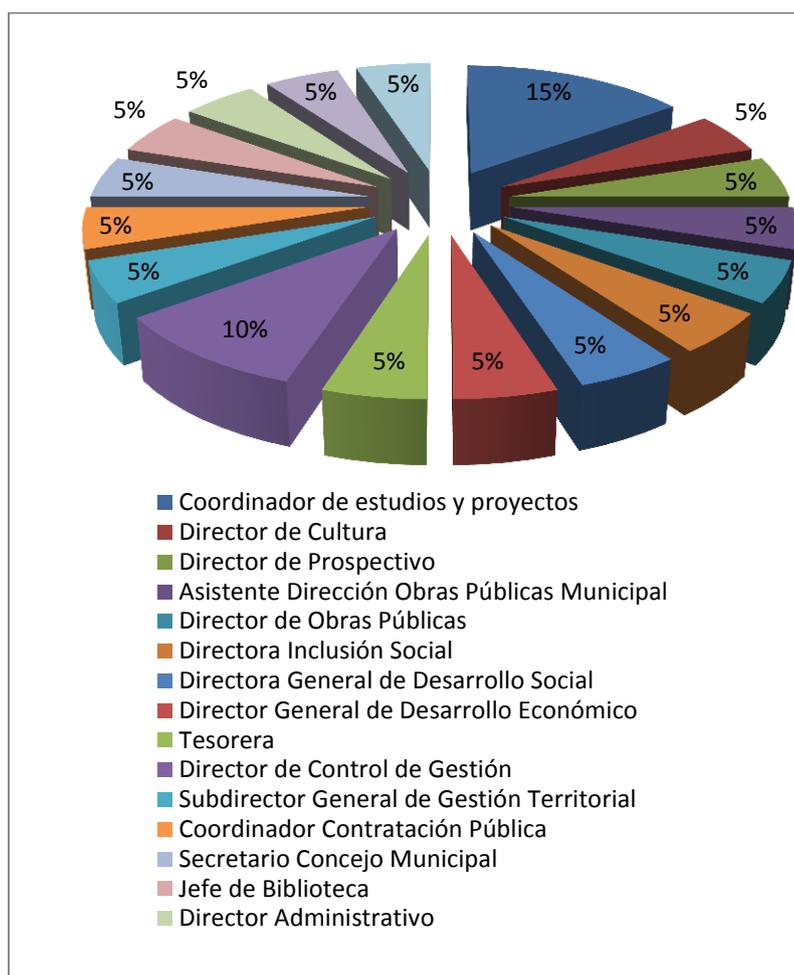
Los resultados evidencian que el trabajo administrativo realizado por las secretarias es eficiente demostrado mediante su trabajo responsable, ordenado, metódico, cumpliendo con los horarios de trabajo, lo que sin duda le permitirá a la institución un progreso efectivo.

**Encuesta aplicada a las autoridades y directivos del Municipio de la ciudad de Portoviejo.**

**Cuadro y Gráfico # 1**

<b>Cargo que desempeñan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Coordinador de estudios y proyectos	3	15
Director de Cultura	1	5
Director de Prospectivo	1	5
Asistente Dirección Obras Públicas Municipal	1	5
Director de Obras Públicas	1	5
Directora Inclusión Social	1	5
Directora General de Desarrollo Social	1	5
Director General de Desarrollo Económico	1	5
Tesorera	1	5
Director de Control de Gestión	2	10
Subdirector General de Gestión Territorial	1	5
Coordinador Contratación Pública	1	5
Secretario Concejo Municipal	1	5
Jefe de Biblioteca	1	5
Director Administrativo	1	5
Director General de Planificación y Gestión	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

## Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y Jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo

**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

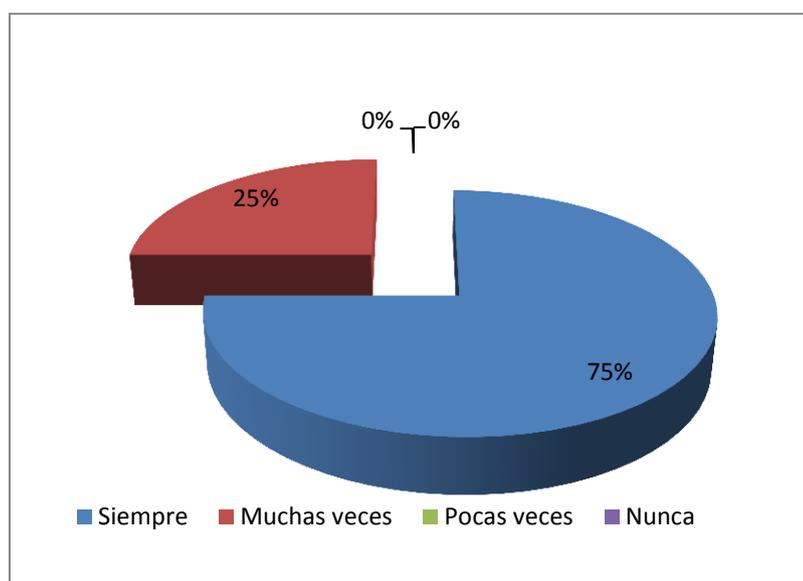
Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que las autoridades y jefes de las distintas dependencias del Municipio de Portoviejo han participado y colaborado en la presente investigación, aportando con información veraz y oportuna para el trabajo de titulación.

## Cuadro y Gráfico # 2

### ¿La secretaria bajo su responsabilidad, practica las relaciones humanas en el desarrollo de las actividades secretariales?

Alternativas	F	%
Siempre	15	75
Muchas veces	5	25
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
ELABORACIÓN: Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

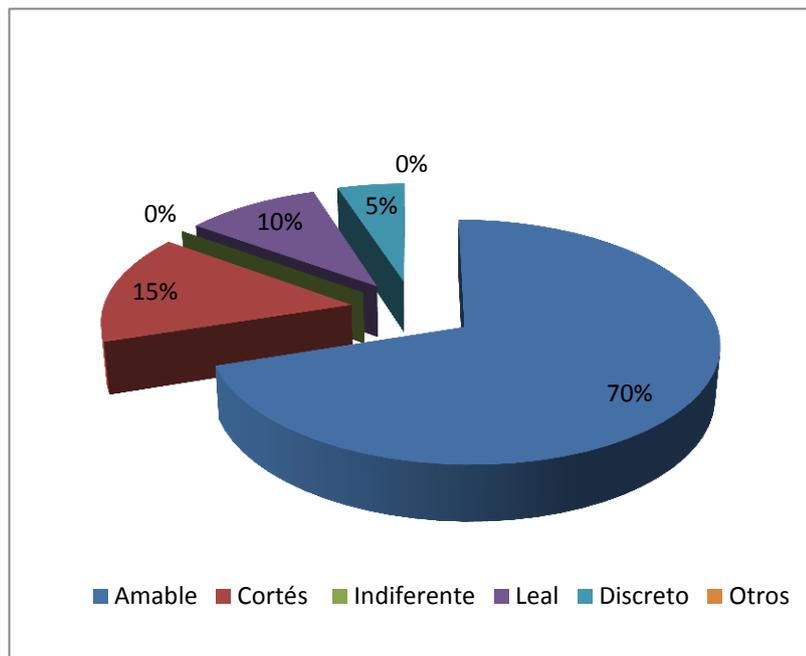
El 75% de las autoridades y jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo que fueron encuestadas, respondió que la secretaria bajo su responsabilidad siempre pone en práctica las relaciones humanas en el desarrollo de las actividades secretariales, lo que ha permitido el logro de un servicio de calidad y ha aportado no solo el prestigio de la institución, sino también el crecimiento y desarrollo de la misma.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿La forma de tratar al usuario de parte de la secretaria es:?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Amable	14	70
Cortés	3	15
Indiferente	0	0
Leal	2	10
Discreto	1	5
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfica Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 70% de las autoridades y jefes afirmó que la forma de tratar al usuario es con amabilidad, 15% con cortesía, 10% con lealtad, 5% opinó con discreción.

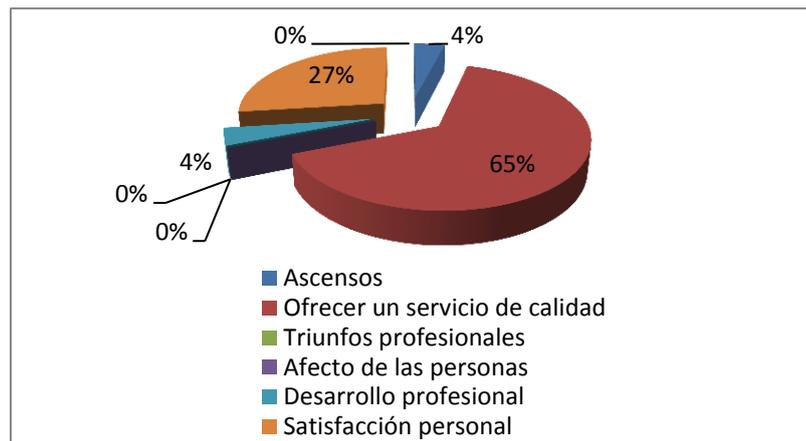
Se evidencia con los resultados que las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo brindan al usuario una atención de calidad, ya que ponen en práctica sus conocimientos en relaciones humanas y valores, contribuyendo al logro de relaciones agradables y armónicas.

#### Cuadro y Gráfico # 4

**¿Considera usted que la práctica de las relaciones humanas en el ámbito laboral, le permite a la secretaria:?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Ascensos	0	0
Ofrecer un servicio de calidad	17	85
Triunfos profesionales	0	0
Afecto de las personas	0	0
Desarrollo profesional	1	5
Satisfacción personal	2	10
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfica Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

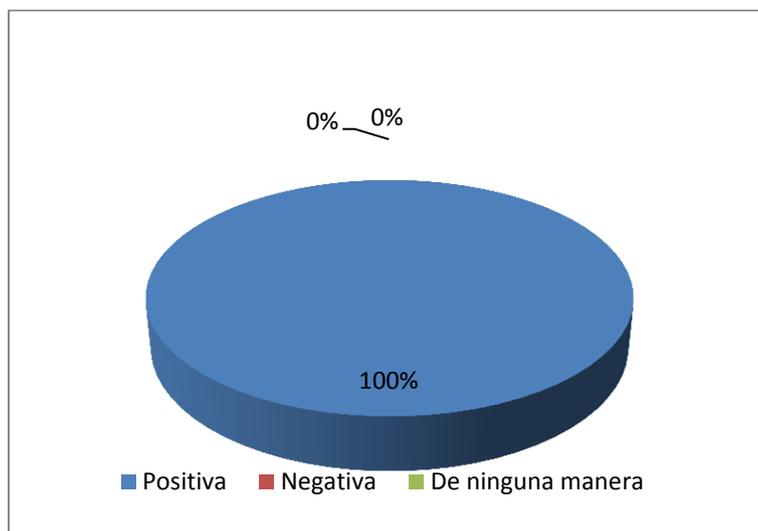
El 85% de las autoridades y jefes señaló que la práctica de relaciones humanas de las secretarías del Municipio les permite ofrecer un buen servicio, 10% satisfacción personal, y 5% desarrollo personal. Los resultados muestran que las relaciones humanas aumentan el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales, favoreciendo una atención de calidad.

### Cuadro y Gráfico # 5

**¿De qué manera considera usted que la práctica de las relaciones humanas de las secretarias influye en el desarrollo del Municipio de Portoviejo?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Positiva	20	100
Negativa	0	0
De ninguna manera	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos de Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 100% de las autoridades y directivos, respondió que la práctica de las relaciones humanas de las secretaria influye positivamente en el desarrollo de la institución. Los resultados muestran que la convivencia armónica dentro del contexto laboral se debe a las buenas relaciones humanas que existen en el ambiente de trabajo, lo que favorece el

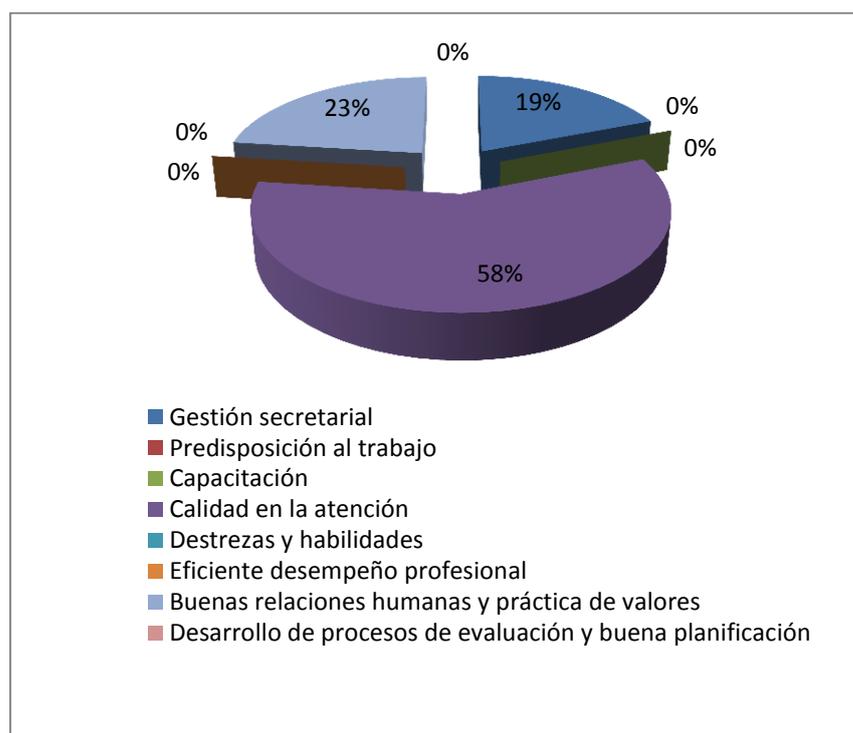
crecimiento y progreso de la institución, ya que permite establecer un vínculo afectivo entre quienes la conforman que facilita la buena comunicación la cual conlleva a la productividad y eficiencia de su trabajo y de la institución.

## Cuadro y Gráfico # 6

### Seleccione tres factores que generan el desarrollo institucional

Alternativas	F	%
Gestión secretarial	2	10
Predisposición al trabajo	10	50
Capacitación	2	10
Calidad en la atención	4	20
Destrezas y habilidades	2	10
Eficiente desempeño profesional	0	0
Buenas relaciones humanas y práctica de valores	0	0
Desarrollo de procesos de evaluación y buena planificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

El 50% de las secretarias afirmó que los factores que generan el desarrollo institucional es la predisposición al trabajo, 20% opinó que la calidad de atención, 10% gestión secretarial, 10% capacitación y 10% a las destrezas y habilidades de la secretaria.

Los resultados evidencian que el desarrollo institucional se logra con la actitud positiva o la predisposición al trabajo que se realiza, respondiendo siempre a las necesidades de la misma, para alcanzar el cambio significativo que conlleva a un proceso de transformación, progreso y crecimiento de la institución.

### Cuadro y Gráfico # 7

**¿Considera usted que el trabajo que realiza la secretaria  
aporta al desarrollo institucional?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Mucho	20	100
Poco	0	0
En nada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 100% de las autoridades y jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo encuestados, respondió que el trabajo que realizan las secretarías aporta mucho al desarrollo de la Institución.

Los resultados evidencian que las funcionarias ejecutan sus actividades con responsabilidad y organización; además poseen habilidades para comunicarse y relacionarse con las personas que tratan a diario, su actitud al trabajo es positiva, lo que la lleva a lograr y cumplir con los objetivos institucionales, asegurando el progreso y desarrollo de la misma.

## Cuadro y Gráfico # 8

### ¿De qué manera el trabajo que realiza es un aporte al desarrollo institucional?

Alternativas	F	%
Trabajar con responsabilidad	6	30
Sentido de cooperación	4	20
Cumplimientos con los horarios de trabajo	3	15
Orden y disciplina	3	15
Buena imagen	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 30% de las personas encuestadas respondió que trabajar con responsabilidad es la manera de aportar al desarrollo institucional, 20% con sentido de cooperación, 20% buena imagen, 15% cumpliendo los horarios de trabajo y 15% con orden y disciplina.

Los resultados prueban que mediante el trabajo administrativo realizado por las secretarías se logra que la institución tenga un progreso, desarrollo y crecimiento efectivo, ya que las funciones son cumplidas con responsabilidad, orden, disciplina y cumplimiento.

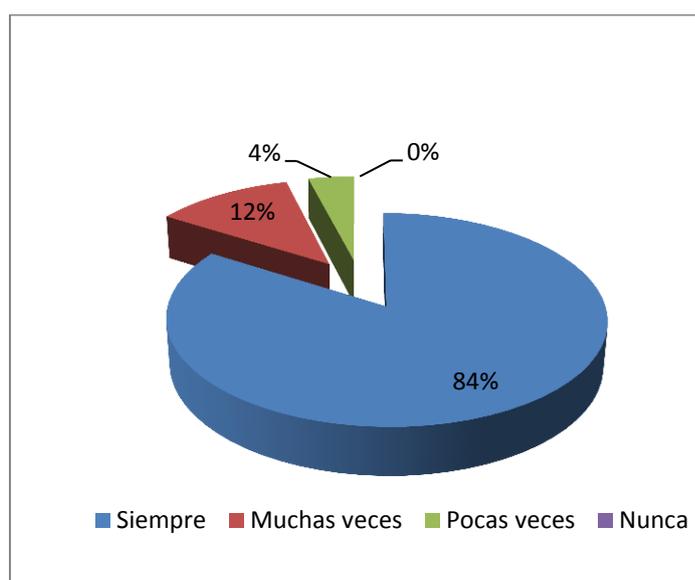
## Encuesta aplicada a los usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo.

### Cuadro y Gráfico # 1

**¿Considera usted que la secretaria practica las relaciones humanas en el desarrollo de las actividades secretariales?**

Alternativas	F	%
Siempre	22	84
Muchas veces	3	12
Pocas veces	1	4
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 84% de los usuarios encuestados, respondió que la secretaria siempre pone en práctica las relaciones humanas en el desarrollo de las actividades secretariales, 12% afirmó que muchas veces y el 4% opinó pocas veces.

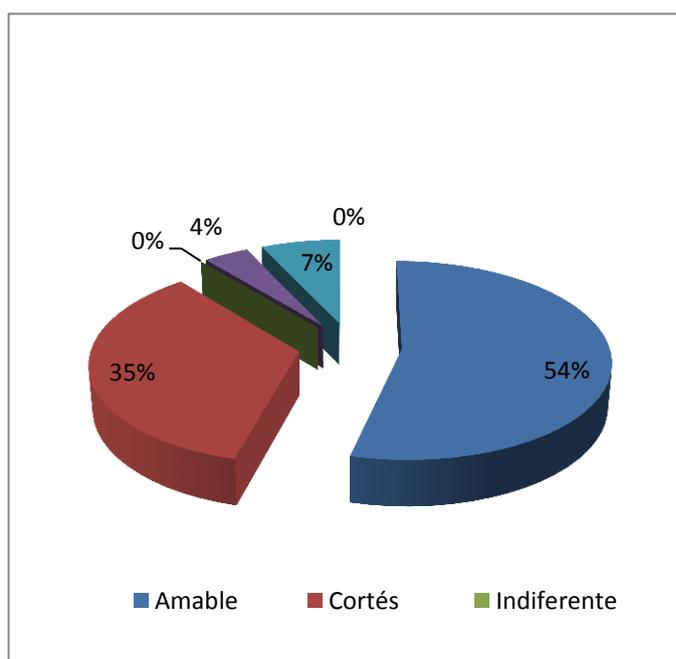
Los resultados evidencian que las secretarias de esta institución practican las relaciones humanas en el desenvolvimiento de sus actividades secretariales, porque de esta forma aseguran brindar un servicio de calidad, lo que conlleva a que la institución, no solo gana prestigio, sino también logra crecer y desarrollarse a nivel institucional.

## Cuadro y Gráfico # 2

**¿La forma de tratar al usuario de parte de la secretaria es:?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Amable	14	54
Cortés	9	35
Indiferente	0	0
Leal	1	4
Discreto	2	7
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfica Porcentaje



**FUENTE:** Usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 54% de los usuarios encuestados, afirmó que la forma de tratar al usuario es con amabilidad, 35% con cortesía, 7% con discreción, 4% opinó con lealtad.

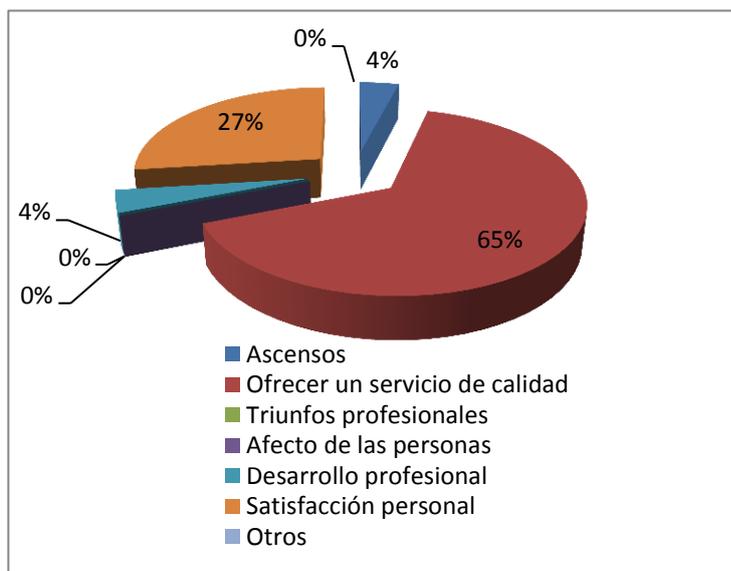
Se evidencia con los resultados que las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo brindan al usuario una atención de calidad, ya que ponen en práctica sus conocimientos en relaciones humanas y valores, contribuyendo al logro de relaciones interesantes y armónicas.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿Considera usted que la práctica de las relaciones humanas en el ámbito laboral, le permite a la secretaria:?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Ascensos	1	4
Ofrecer un servicio de calidad	17	65
Triunfos profesionales	0	0
Afecto de las personas	0	0
Desarrollo profesional	1	4
Satisfacción personal	7	27
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo

ELABORACIÓN: Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 65% de las personas encuestadas indicó que la práctica de relaciones humanas de las secretarías del Municipio les permite ofrecer un servicio de calidad, 27% satisfacción personal, 4% desarrollo personal y 4% ascensos.

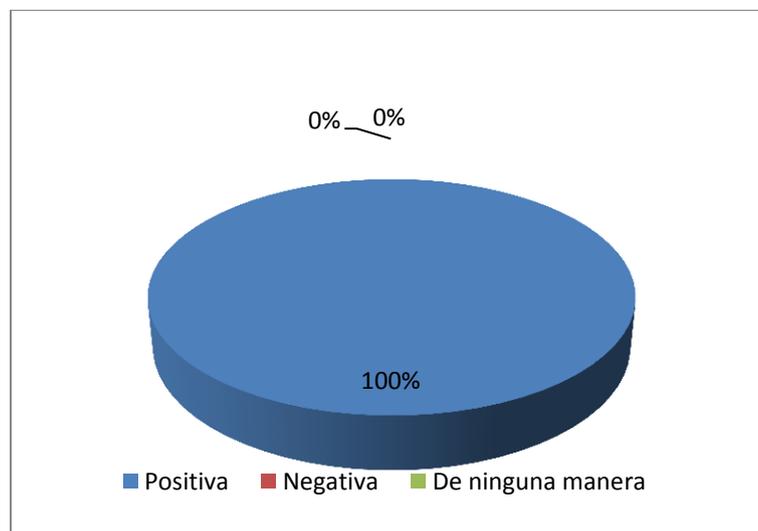
Los resultados muestran que las relaciones humanas aumentan el nivel de entendimiento y juegan un papel de fundamental importancia en el desarrollo integral de la persona y de la institución, favoreciendo una atención de calidad a los usuarios, lo que asegura que la institución logre un desarrollo efectivo, por ello la práctica de las relaciones humanas de las secretarías con los usuarios es importante.

#### Cuadro y Gráfico # 4

**¿De qué manera considera usted que la práctica de las relaciones humanas de las secretaria influye en el desarrollo del Municipio de Portoviejo?**

Alternativas	F	%
Positiva	26	100
Negativa	0	0
De ninguna manera	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

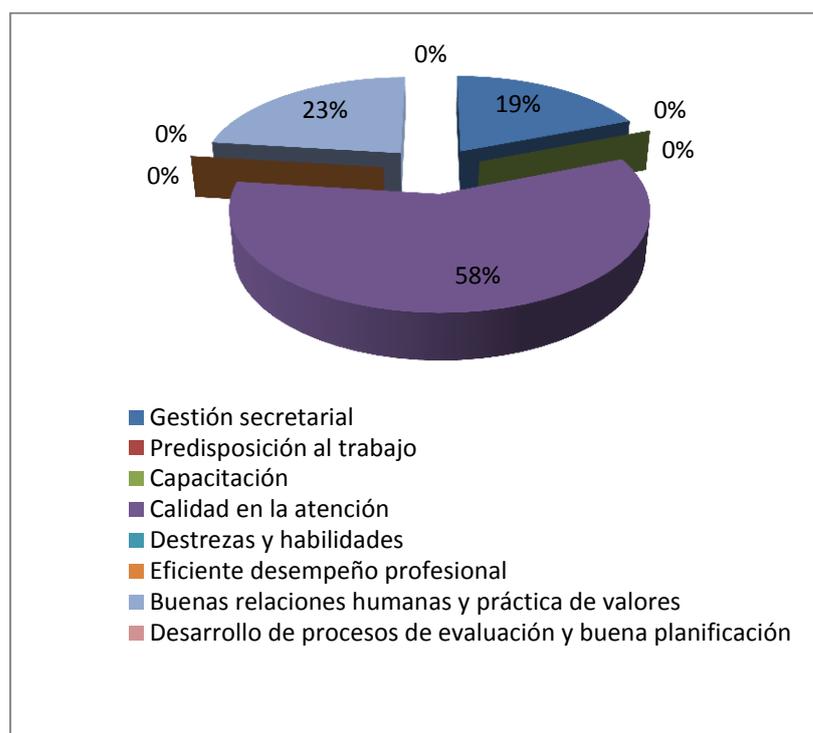
El 100% de los usuarios encuestados, respondió que la práctica de las relaciones humanas de las secretaria influye positivamente en el desarrollo de la institución; porque este se logra a través del desempeño secretarial y de la práctica de las relaciones humanas e interpersonales que aplican, por lo tanto la práctica de estas garantizan el éxito y el desarrollo institucional.

### Cuadro y Gráfico # 5

#### Selecciones tres factores que generan el desarrollo institucional

Alternativas	F	%
Gestión secretarial	5	19
Predisposición al trabajo	0	0
Capacitación	0	0
Calidad en la atención	15	58
Destrezas y habilidades	0	0
Eficiente desempeño profesional	0	0
Buenas relaciones humanas y práctica de valores	6	23
Desarrollo de procesos de evaluación y buena planificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
 ELABORACIÓN: Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

El 58% de las personas encuestadas considera que los factores que generan el desarrollo institucional es principalmente la calidad en la atención al usuario, 23% las buenas relaciones humanas y práctica de valores y 19% la gestión secretarial.

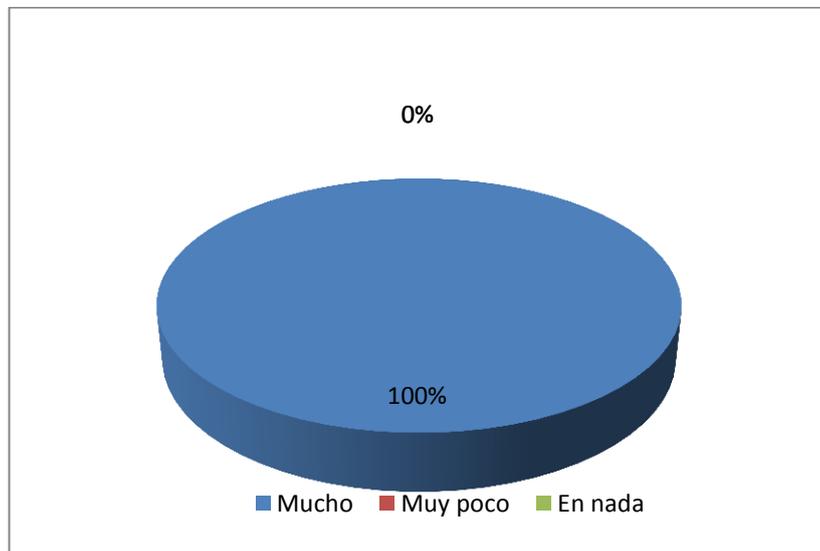
Se evidencia que para los usuarios el desarrollo institucional se logra con la calidad de atención que recibe, la misma que se basa en la práctica de las buenas relaciones humanas y de valores, respondiendo siempre a las necesidades de la institución y a los objetivos de la misma.

## Cuadro y Gráfico # 6

**¿Considera usted que el trabajo que realiza la secretaria  
aporta al desarrollo institucional?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Mucho	26	100
Muy poco	0	0
En nada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas, respondió que el trabajo que realizan las secretarias aporta mucho al desarrollo de la Institución, debido a que las funcionarias realizan su trabajo con responsabilidad y organización; aplican las relaciones humanas y los valores que les permite brindar una atención de calidad y lograr que la institución alcance un desarrollo sustentable y sostenido.

### Cuadro y Gráfico # 7

#### ¿De qué manera el trabajo que realiza es un aporte al desarrollo institucional?

Alternativas	F	%
Trabajar con responsabilidad	26	100
Sentido de cooperación	0	0
Cumplimientos con los horarios de trabajo	0	0
Orden y disciplina	0	0
Buena imagen	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo  
ELABORACIÓN: Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas respondió que la manera de trabajar de la secretaria aporta al desarrollo institucional, lo que significa que mediante el trabajo administrativo realizado por las funcionarias se logra que la institución tenga un progreso, desarrollo y crecimiento efectivo, ya que ellas cumplen sus funciones administrativas con responsabilidad, orden, disciplina y cumplimiento.

#### **4.1.1. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN 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: **Establecer la práctica de las relaciones humanas en el entorno del Municipio de Portoviejo.**

Este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico # 2 de la encuesta aplicada a las secretarías que laboran en el Municipio de la ciudad de Portoviejo, cuyo resultado permite establecer que el 100% de las funcionarias encuestadas practican las relaciones humanas en el desarrollo de sus actividades administrativas, lo que evidencia que existe una buena comunicación que conlleva a un ambiente armónico laboral y al mejor entendimiento con quienes tratan diariamente.

Asimismo, en el cuadro y gráfico # 2 de la encuesta aplicada a las autoridades y jefes y en el cuadro y gráfico # 1 de los usuarios, cuyos resultados evidencian que en esta institución existe la práctica de las relaciones humanas en el desenvolvimiento de las actividades secretariales, porque consideran que de esta forma aseguran brindar un servicio de calidad que conlleva a que la institución, no solo gane prestigio, sino también logre crecer y desarrollarse a nivel institucional.

El segundo Objetivo Específico se formuló así: **Analizar las relaciones humanas de las secretarías del Municipio de Portoviejo en su ambiente laboral.**

De acuerdo a los resultados este objetivo se cumple mediante los cuadros el cuadro # 2 de las secretarías, en el 2 de autoridades y jefes y en el 1 de los usuarios, donde se puede confirmar la práctica de las relaciones humanas es efectiva, la misma que son base firme de la buena convivencia, y lo que todo ser humano debiera practicar, ya que son parte importante del diario vivir, logrando así un ambiente de excelencia y cordialidad, tomando en cuenta algunos valores muy importantes.

Los resultados llevan a establecer cuán importante es la práctica de las relaciones humanas en la vida laboral, ya que esta permitirá que el desenvolvimiento de las funciones administrativas se lleven de la mejor manera, logrando de esta forma que el trabajo que se realiza sea aporte positivo para la institución. Además, para la institución se constituye en un elemento fundamental que permite alcanzar las metas y objetivos institucionales, ya que el desarrollo institucional es el esfuerzo libre e incesante de la gerencia y todos los miembros de una empresa, organización e instituciones en hacer creíble, sostenible y funcional a la misma en el tiempo, poniéndole énfasis en el capital humano, dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando un norte desde la institucionalidad.

En cuanto al tercer Objetivo Específico: **Identificar los factores que generan el desarrollo institucional.**

Este objetivo se cumplió mediante el cuadro y gráfico # 6 de la encuesta aplica a las secretarias, donde los resultados evidencian que los factores del desarrollo institucional son: gestión secretarial, buenas relaciones humanas y práctica de valores, predisposición al trabajo, y la calidad de atención. Criterio que es compartido con las autoridades y usuarios y se lo demuestra en el cuadro y gráfico # 6, quienes afirman que el desarrollo institucional se logra con la actitud positiva o la predisposición al trabajo que se realizan las secretarias, respondiendo siempre a los requerimientos que permiten alcanzar el cambio significativo que conlleva a un proceso de transformación, progreso y crecimiento de la institución.

#### **4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS**

Al término de la presente investigación y a través de la aplicación de encuestas a las secretarias, autoridades, jefes y usuarios, se hace conocer que las secretarias del Municipio de la ciudad de Portoviejo aplican las relaciones humanas en el desenvolvimiento de sus actividades secretariales, lo que lleva a lograr que la institución alcance el reconocimiento de la sociedad donde se encuentra y logre también crecer y desarrollarse a nivel institucional.

De igual manera, se pudo establecer que la base de la buena comunicación conlleva a lograr un ambiente armónico laboral y al mejor entendimiento con quienes tratan diariamente las secretarias, además a reconocer la importancia de la práctica de las relaciones humanas en la vida laboral, ya que esta permite que las funciones administrativas se lleven de la mejor manera, logrando de esta forma que el trabajo que se realiza sea aporte positivo para la institución.

Finalmente, se pudo identificar que los factores que generan el desarrollo institucional son la gestión secretarial, las buenas relaciones humanas y práctica de valores, la predisposición al trabajo y la calidad de atención, es decir, que el desarrollo institucional se logra con la actitud positiva y la predisposición al trabajo que se realizan las secretarias, respondiendo siempre a los requerimientos que permiten alcanzar el cambio significativo que conlleva a un proceso de transformación, progreso y crecimiento de la institución.

Con los objetivos alcanzados, se demuestra que la presente investigación reconoce la importancia de la práctica de las relaciones humanas genera un clima armónico y saludable de trabajo, garantizando que las funciones administrativas sean eficientes y eficaces.

## **CAPÍTULO V**

### **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- ❖ Las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo aplican las relaciones humanas en el desenvolvimiento de sus actividades secretariales, lo que lleva a lograr que la institución alcance el reconocimiento de la sociedad manabita y logre un desarrollo institucional sostenido.
  
- ❖ Los factores que generan el desarrollo institucional son la gestión secretarial, las buenas relaciones humanas y práctica de valores, la predisposición al trabajo y la calidad de atención, lo que evidencia que el desarrollo institucional se logra con la actitud positiva y la predisposición al trabajo que se realizan las secretarías.
  
- ❖ Las relaciones humanas de las secretarías del Municipio de la ciudad de Portoviejo influyen en el desarrollo institucional de manera positiva, dado que la práctica de estas favorecen a que se logre un clima laboral dinámico y saludable, garantizando que las funciones administrativas sean eficientes y eficaces.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- ❖ Que las secretarias sigan aplicando las relaciones humanas en el desenvolvimiento de sus actividades secretariales, para asegurar que la gestión administrativa sea eficaz y eficiente y lograr de esta forma que el desarrollo institucional continúe permanentemente.
  
- ❖ Que se mantenga y fortalezca el trato amable con los jefes, compañeros y usuarios.
  
- ❖ Que las autoridades y jefes del Municipio de la ciudad de Portoviejo ante la importancia de la práctica de las relaciones humanas que conllevan a lograr usuarios satisfechos y alcanzar el crecimiento y progreso de la institución, incentiven a su personal de secretarias a fortalecer sus conocimientos constantemente con nuevos conocimientos en relaciones humanas mediante la asistencia a talleres y seminarios.
  
- ❖ Que las autoridades y jefes de la GAD planifiquen seminarios que permitan a la secretaria actualizar, innovar y expandir sus conocimientos en temas relacionados al manejo de las relaciones humanas.

## 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
	-----
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1. 500</b>

## 7. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				RECURSOS			COSTO
	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	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS		
Asistencia a Seminario de elaboración de proyecto	X																																								Carpetas y documentos	Autores de la investigación	100	
Revisión y Aprobación del Anteproyecto		X																																							Carpetas con proyecto impreso	Miembros Unidad de Titulación	150	
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis			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					
Aplicación de encuestas										X	X																										Fichas	Autores de la investigación	100					
Tabulación de datos y análisis de los resultados									X	X																											Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	100					
Conclusiones y Recomendaciones												X																									Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	70					
Elaboración del informe final												X																									Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	100					
Entrega, análisis y aprobación del informe final															X																						Carpetas, hojas	Autores de la investigación	100					
Defensa del trabajo de investigación																																					Informe empastado	Autores de la investigación	100					
																																						<b>TOTAL</b>	<b>1090</b>					

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Armendáriz, R. (2014). *Aprendiendo acompañar: guía práctica de relaciones humanas*. Paidós: Segunda edición.

Aristizabal, A. (2012). *Manual de la secretaria moderna*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

Artigas, J. L. (2011). *El Libro de la Secretaria*. Barcelona, España: Editorial Hispana Europea.

Borocio, R. (2013). *Los temperamentos en las relaciones humanas: base del crecimiento*. México: Editorial Pax Segunda edición.

Davies, O. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. México.

Enciclopedia de la Secretaria de Hoy, (2007). Madrid España.

Enciclopedia de la Secretaria, Volumen II, Océano Grupo Editorial, España.

Gervilla, C. E. (2011). *Nuevas relaciones humanas y humanizadoras*. España: Editorial Kapeluz. Tercera edición.

Goleman Daniel. (2012). *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. España: Editorial Kairos.

Larrea, C. S. (2011). *El desarrollo de la secretaria ejecutiva*. Madrid, España: Editorial Norma.

Londoño, Mateus María Claudia. (2011). *Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz*. España: 2da. Edición. Grupo Planeta.

Miermont, Jacques. (2011). *La ecología de las relaciones humanas*. España: Editorial Kapeluz.

Orejuela, Escobar Eduardo. (2013). *Relaciones Humanas*. Sevilla: Edición Nueva Luz.

Parera, Pascual Cristina (2010). *Manual de perfeccionamiento para Secretarías: normas y consejos prácticos para secretarías y administrativos*. Grafite Ediciones.

Rodríguez, Estrada Mauro (2015). *Relaciones Humanas*. México: Segunda edición. Manual Moderno.

Soria, Murillo Victor. (2011) *Relaciones Humanas*. México: Editorial Limusa. Grupo Noriega Editores.

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

Zapata, Imelda, (2012). *Manual de la Secretaria Ejecutiva*. Barcelona España: Editorial Océano. Volumen I, MCMLXXXIV.

### **Webgrafía**

Recuperado de  
<http://ecaths1.s3.amazonaws.com/fvtstpauls4to/1864672018.APUNTES%20SOBRE%20www.slideshare.net/.../el-administrador-educativo-y-las-relacioneshumano>.

Recuperado de  
<http://claudiamilenapabon.webnode.com.co/news/las-14-reglas-de-oro-de-las-relaciones-humanas/>