



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA**

RELACIONES INTERPERSONAL Y SU APORTE EN EL CLIMA LABORAL DE LA  
SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA 4 DE MAYO.

**AUTORA**

KAINA LISSETHE VERA AVILES

**TUTOR**

MSC. FAUSTO HIDALGO

**BABAHOYO – 2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico estas palabras a mis seres queridos que tuvieron la paciencia de apoyarme con todos los procesos que implican ser una estudiante de una Universidad muy prestigiosa y a su vez ser una graduada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

**KAINA LISSETHE VERA AVILES**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios primeramente por verme permitido la vida a mi mama que supo guiarme en el transcurso de mi vida académica y a los docentes que subieron llevarme con sus ideas y fomentar en mi la vocación de llevar un objetivo a la vida.

**KAINA LISSETHE VERA AVILES**

## RESUMEN

Al desarrollar esta indagación y proceder el estudio de caso notamos que no hay un vínculo en la relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la Unidad Educativa 4 de Mayo, donde se pudo verificar que las áreas administrativas no tiene modelo de trabajos donde se pudiera crear políticas de no agresión o simplemente una guía que dirija los conflictos que pudieran haber dentro de la institución por algún motivo también aplicamos el método inductivo y como medida de recolección de datos en una entrevista a la secretaria de la institución y de allí corroborar algún diseño para encontrar resultados y exponer los déficit dentro del área administrativa.

al concluir todo el proceso se tuvo muchas respuestas de diferentes interrogantes y se obtuvo los resultados esperados de la Unidad Educativa 4 de Mayo, sin embargo, debemos dar recomendaciones previas a mejorar progresivamente los niveles de conocimientos informáticos en las secretarías y así puedan emplear nuevas herramientas tecnológicas, todo con la finalidad de realizar los procesos de función administrativa y almacenamiento de información más factible para el estudiante.

En conclusión, con respecto a esta investigación encontramos que, si la institución provee de los recursos digitales y humano a la institución, pero también se debe fortalecer las capacitaciones constantes de las herramientas tecnológicas a las secretarias que cada día suplen las necesidades de los usuarios y por ende dan a conocer que la institución trata de ser mejor una institución de calidad.

**Palabras claves:** Relación interpersonal, Aporte en el clima laboral, Administrativo

## ABSTRACT

When developing this investigation and proceeding with the case study, we noted that there is no link in the interpersonal relationship and its contribution to the work environment of the secretary of the educational unit May 4, where it was possible to verify that the administrative areas do not have a model of works where non-aggression policies could be created or simply a guide that addresses conflicts that may exist within the institution for any reason, we also apply the inductive method and as a data collection measure in an interview with the secretary of the institution and There, corroborate some design to find results and expose the deficits within the administrative area, however we must progressively improve the levels of work such as requests for grades.

At the end of the entire process, there were many answers to different questions and the expected results were obtained from the Educational Unit May 4, however, we must give prior recommendations to progressively improve the levels of computer knowledge in the secretariats so that they can use new tools technological, all order to make the processes of administrative function and storage of information more feasible for the student.

In conclusion, with respect to this research we find that if the institution provides digital and human resources to the institution, but also the constant training of technological tools to the secretaries that each day supply the needs of the users and therefore must be strengthened. Hence they make it known that the institution

Keywords: Interpersonal relationship, Contribution in the work environment, Administrative

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
KAINA LISSETHE VERA AVILES.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	2
OBJETIVO.....	3
SUSTENTO TEÓRICO .....	4
SITUACIONES PLANTEADAS .....	16
RESULTADOS OBTENIDOS .....	18
Tabla1. Relación interpersonal.....	18
Tabla 2. Clima Laboral .....	21
CONCLUSIONES.....	23
RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	25
ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1.- Encuesta realizada a las secretarias de la "UNIDAD EDUCATIVA 24 DE MAYO.....	27

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto tiene la factibilidad de mejorar las relaciones entre las secretarias y los usuarios sin embargo, el desarrollo de estrategias en la administración pública y privada tienen grandes diferencias como lo es en la Unidad Educativa 4 de Mayo en la ciudad de Babahoyo se observó que los usuarios son muy descorteses al pedir información y por ese motivo ha solicitado realizar un análisis más profundo de la relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria por esa circunstancia, se planteó hacer una mejora en las acciones que realizan al momento de dar información dentro de la institución de cualquier índole y sus funciones.

En la implementación de nuevos procesos en la gestión administrativa, analizamos como la relación interpersonal entre los babahoyenses la poca usabilidad de las peticiones de información que no puede ser la más adecuada, donde en el clima laboral de la secretaria de la Unidad Educativa 4 de Mayo debe fortalecer la viabilidad de los métodos interpersonales, sin embargo, en el entorno social, consideramos que la relación que hay entre los usuarios y el personal de la institución debe normar la amabilidad del clima organizacional.

Por medio de la investigación se pudo deducir que la relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria, se ve afectada por los malos procesos de aplicación del contexto se podrá diseñar un método, donde los usuarios puedan determinar que la atención sea adecuada y puedan dar nuevas sugerencias para seguir mejorando las acciones del personal, también se puede dar soluciones mediante seminarios o charlas motivacionales que permitirán fortalecer el desempeño de la institución sea pública o sea privada. La aplicación de una relación masiva y sus conglomerados de la empresa deben tener varios mecanismos para cambiar la forma de incentivar una buena relación entre los usuarios y los empleados, deben tener un apoyo en el clima laboral donde se tiene que crear políticas institucionales y de ahí partir con mejorar en la parte tecnológicas que son el apoyo de las secretarias dentro de la empresa y sirviendo a la comunidad babahoyense.

## DESARROLLO

La Unidad Educativa 4 de Mayo es una institución fiscal que ha servido con éxito a la comunidad babahoyense y ha dedicado sus éxitos y formación de bachilleres en las cuales pasan por nuestras aulas y requieren el servicio de nuestras secretarias en el área administrativa, donde se provee de las actas de calificaciones, promociones, pases a otras instituciones sean públicas o privadas, además de estar dirigidas por el rector Master Marcos Daniel Zamora Mendoza, del cantón Babahoyo de la Provincia de Los Ríos, cuenta con múltiples áreas deportivas, tecnológicas, sociales, científicas y recreativas creando un ambiente de confort para los estudiantes y el personal de esta gloriosa institución que tiene muchos años de servicios a la comunidad y a la provincia.

## JUSTIFICACIÓN

La investigación es determinar la **importancia** que tiene el desarrollo organizacional cómo actividades en la relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la Unidad Educativa 4 de Mayo y su aprendizaje autónomo con el manejo de la información y desarrollo colaborativo en trabajar en equipo con todos los que conforman la comunidad , para complementar su formación competencia que se exige en medio donde se desarrolló la actividad, integre a los padre de familias, cuando requieren o solicitan algún tipo de dato de sus representados por un trámite o documentos como promociones o simplemente un documento requerido para su traslado de colegio para validar el pase de año.

La administración pública tiene como **aporte** dar su contingencia administrativa, a los usuarios al solicitar algún tipo de información debido a las peticiones de información de los estudiantes es con carácter reservado y debe seguir un proceso para poder contactar que el proceso realizado por la secretaria sea optimo y el usuario lleve la documentación solicitada y sellada.

La gestión que se realiza dentro del departamento administrativo es **factible** porque tiene a su disposición toda la información tanto física como digital de los estudiantes en esta área, esto permite desarrollar el presente proyecto de investigación titulado relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la Unidad Educativa 4 de Mayo de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos , con el cual permitirá dar una capacitación al equipo administrativo de la institución y su manejo correcto de las herramientas tecnológicas que se usan para su desenvolvimiento dentro del trabajo.

El estudio de caso **beneficiará** a toda la comunidad porque dará a conocer las causas por la cual la parte burocrática de la institución va muy lenta en proveer información de los estudiantes, dando a conocer que las falencias puede ser el talento humano que esta parte son las secretarias, que no cumplen a cabalidad sus actividades dentro de la Unidad Educativa 4 de Mayo. Por tal motivo solicitamos el ingreso al departamento administrativos con los permisos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de estudio de caso.

## **OBJETIVO**

Analizar la influencia de la Relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la unidad educativa 4 de mayo del cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

### **RELACIÓN INTERPERSONAL**

La secretaria ejecutiva tiene varias funciones, roles y responsabilidades dentro de la empresa que es considerada como pilar fundamental para el sostenimiento y desarrollo de la misma. La investigación tuvo como objetivo Explorar el ejercicio profesional de las secretarias como imagen de las relaciones publicas de las empresas de servicio de la ciudad de Portoviejo, para ello uso una metodología descriptiva y los métodos deductivo, analítico y bibliográfico, con las técnicas bibliográficas, observación, entrevista y los instrumentos: guía de entrevista no estructurada, guía de observación, ficha bibliográfica, la muestra fue probabilística a un total de 19 instituciones, 9 privadas y 10 públicas, a un total de 38 secretarias y 7 jefes de las mismas. Los resultados de la misma indican que las secretarias modernas tienen funciones más allá de las administrativas, en las cuales debe tener preparación y formación personal para control las emocióne y poder brindar atención al usuario en sus demandas y en relación a la oferta de servicio que brinda, sobre todo en las públicas que es donde el auge de la población es mayor que las privadas. (Katheryn Alejandra Constante Ponce y Rocío Segovia Meza, 2019)

Analizando varias líneas de investigación podemos constatar los roles que tienen las secretarias dentro del área que ellas desempeñan, además su imagen como representación es algo que refleja una calidez dentro de ella, con el fin de brindar a los clientes el mejor servicio a sus peticiones de información, como tenemos el caso de Portoviejo que ellos se apoyan e ampliación de una metodología para escoger a su representante a este puesto como lo es ser secretaria administrativa o en la función que se le encargue.

Hablar de las relaciones públicas, refiere a aquella actividad profesional que nace de una necesidad sociológica y su esencia, está centrada en conocer, gestionar e investigar a los distintos usuarios que poseen las organizaciones, además involucran un conjunto de acciones que permiten saber las demandas y satisfacer las necesidades de sus públicos. por supuesto todas ellas acordes a los objetivos de la institución para lograr un consenso, fidelidad y estrechar vínculos satisfactorios de una manera mutua. El objetivo de este estudio fue determinar el

impacto de las Relaciones Públicas en el desarrollo institucional de las Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, a través del ejercicio de sus actividades y funciones proyectan una imagen corporativa, pública y confiable, digna de una evaluación que involucren la opinión pública. La metodología cimentada de este trabajo es de acción participativa la misma que permitió determinar el dominio de éstas relaciones públicas en la labor de las secretarías y a su vez aporten en el desarrollo institucional del alma mater. (Saltos Vera Evelyn Rosybel y Cobacango Villavicencio Jenny Gisella, 2018)

En los análisis de los investigadores se puede notar que cuando escriben sus artículos se basan en la parte sociológica como ente de relación en la parte de gestión, promoviendo a las organizaciones el poder de controlar el control sobre el empleado de cualquier cargo, por el motivo que cada ente se regula creando políticas de admisión ya sea en empresas públicas o privadas, como se plantea en el artículo, que la representación de la secretaria o secretario representa visualmente a la empresa y determina la jerarquía que ellos proyectan dentro de su entorno corporativo.

El Síndrome de Burnout como tal, surge en la década de los 1970 de la mano de Herbert Freudenberger, dando lugar al concepto de Burnout e incorporándolo a la psicología laboral tras realizar estudios como voluntario en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Allí evidencia que los trabajadores presentaban síntomas de depresión y de ansiedad tras tres años de trabajo. Los primeros estudios surgieron en 1969 al evidenciar un cuadro común en los oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles. En el trabajo se muestran los resultados de una evaluación sobre el riesgo de Bournot realizada a los profesionales que se desempeñan en el secretariado en la Universidad Técnica de Manabí. Para el estudio se aplicó una encuesta basada en el cuestionario de Maslach de 1986 (Vidal-Martínez, 2013), (Sandoval-Duran, 2013) en su segunda variante, a una muestra representativa de dichos profesionales. (Segovia Meza Silvia Rosio y Génesis García Valencia, 2019)

En el artículo que fue publicado por la universidad Técnica Manabí, nos describe un panorama distinto al que conocemos como entrevista de trabajo, donde simplemente el aspirante asiste a una entrevista y analizan si es apto al puesto, pero en el proceso de indagación

se puede agregar una herramienta conocida como el método de Burnout que se le aplica a los empleados que quieren ingresar a trabajar a distintas entidades por el motivo que este método permite analizar distintas anomalías como la depresión y la ansiedad que adquieren algunas personas al desarrollar distintas labores y esto a su vez genera malestar cuando no se aplica un mecanismo adecuado en la elección del personal idóneo para el área requerida.

Este artículo hace referencia a la inteligencia emocional y el desempeño de las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí. La metodología que se utilizó fue la bibliográfica y la descriptiva con la técnica de la encuesta aplicada a empleadas y profesionales, obteniendo resultados positivos que expresan que la inteligencia emocional es muy importante en el desempeño de sus actividades, brindar una buena atención es imprescindible en su trabajo, además tomar decisiones oportunas es una de sus funciones diarias, es por esta razón que sus superiores las capacitan de forma permanente para así mejorar su rendimiento. Es importante tener en cuenta que las profesionales que laboran en esta área son graduadas de la Universidad Técnica de Manabí, donde se ofrece la carrera de Secretariado Ejecutivo. (Jenny Guiselle Cobacango Villavicencio, Eilen Elizabeth Pinoargote Zambrano y Mercedes de los Ángeles Cedeño Barreiro , 2017)

Analizando a cada investigador he notado que ellos se basan aparte de inteligencia emocional, porque hay que validar si a la persona tiene las aptitudes y las cualidades requeridas por el empleador para al llevar esta responsabilidad y a su vez con la respectiva evaluación y poder notar cual aspirante es el adecuado y quien es imprescindible del cargo que está aplicando, cabe recalcar que las empresas tienen constantes medidores de rendimiento internamente para poder ver las capacidades de sus empleados en las áreas que ellos laboran con el fin de llevar un control de sus funciones y así mejorar sus acciones, porque todo el método debe ser aplicado dentro de la entidad.

Las organizaciones están sometidas a distintas presiones con el fin de mantenerse en el tiempo, lo que facilita la aparición de un tipo de gerencia agresiva que se denomina Gerencia Tóxica, entendida como una forma de ejercer el poder a través de comportamientos egocéntricos, faltos de empatía, implacabilidad y ambición personal. Las características del

comportamiento de quienes ejercen este tipo de gerencia están relacionadas con las habilidades emocionales, fundamentadas en la Inteligencia Emocional, que es la capacidad que tiene el individuo de reconocer y controlar sus propios sentimientos, sostener una actitud empática y manejar las relaciones interpersonales. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la gerencia tóxica en los Jefes de Departamentos Académicos y/o Coordinadores de Programas de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Cumaná. La investigación fue de campo a nivel descriptiva-correlacional. El nivel de inteligencia emocional se midió mediante el test diseñado por Goleman, y para la gerencia tóxica se usó el test planteado por Piñuel. Los resultados muestran que el nivel de inteligencia emocional de la muestra estudiada es medio-alto, mientras que el riesgo laboral de su gerencia es moderado. Existe una correlación fuerte y positiva entre las variables objeto de estudio, que indica que el nivel de toxicidad gerencial depende de la capacidad del individuo para manejar las competencias emocionales. (Guzmán González, María Gabriela, & Acosta Fernández, Patricia, 2021)

El artículo se basa en la parte negativa que se encuentra dentro de las instituciones un sistema viciados por malos empleados que pueden evadir los controles de calidad o simplemente no cumplen con las políticas o indicaciones de los encargados de llevar el control y pierden el control de la relación interpersonal y se aíslan por no reconocer sus propios sentimientos o el cansancio emocional que a muchos empleados agobia por el motivo de no estar en el área que el o ella esperaban estar dentro de la empresa hay muchos factores que permiten mejorar el desarrollo positivo.

La comunicación ha sido uno de los medios de sociabilidad más antiguos de los seres vivos, y para los humanos en especial, que están en relación de la oferta y la demanda, de los bienes y servicios y del tipo de organización pública y privada. El éxito, permanencia, eficacia, eficiencia depende en su gran porcentaje de los empleados quienes están al frente de todo el proceso empresarial. Las secretarías son un ente importante dentro de este ámbito, su relación directa con los clientes internos y externos es fundamental por ello debe estar capacitada, formada, actualizada en todos los procesos que su acción profesional lo requiere. El objetivo de la investigación fue Describir cómo se lleva la comunicación en el trabajo secretarial en las empresas privadas del cantón Portoviejo. Para ello se utilizó una metodología descriptiva,

analítica y reflexiva con los métodos: Bibliográficos, deductivo, estadístico, analítico, con las técnicas de la Recopilación documental, encuesta, entrevista y observación. la muestra fue de 32 secretarias, 8 jefes inmediatos de las secretarias, 18 usuarios internos y 35 usuarios externos, de 8 empresas privadas del lugar. Los resultados indican que la comunicación de las secretarias en las empresas privadas es un factor preponderante del trabajo realizado, depende en muchos casos del éxito o fracaso en la oferta de un bien o servicio, se da de forma verbal, escrita y corporal, siendo sus mayores afluentes los clientes internos y externos. Con un léxico y vocabulario conciliador, mediador y motivante para la consecución de los resultados esperados. (Marilyn Elaine Mendoza Mendoza y Rocío Segovia Meza, 2019)

El investigador manifiesta que por mala comunicación hay problemas graves en la institución, porque no llega el mensaje correctamente o porque el receptor no admite que esta información se haga efectiva mediante su acción, por esta falencia se han creados mecanismos como la charla motivacional o simplemente un conversatorio donde los empleados pueden manifestar sus complicaciones dentro del trabajo y poder buscar soluciones en equipo y satisfacer ambas partes tanto la del empleado como la del empleador.

La autoestima y la personalidad comprenden al conjunto de relaciones entre emociones e inteligencias (Salovey y Mayer 2000) que tienen las personas como capacidades desarrolladas y que las utilizan el bienestar propio y el de los demás. Se tiene claro que estas características propias de las personas son aprendidas durante el desarrollo de la formación profesional, la motivación, el control emocional, las habilidades personales y sociales son las claves para tener éxito y bienestar en una Secretaria Ejecutiva, la cual es considerada como base fundamental de la formación profesional, en el que los/las estudiantes y luego profesionales, tengan competencias y habilidades que les permitan controlar las emociones y sus efectos al momento de tomar decisiones que serán parte de las actuaciones sobre las necesidades y preocupaciones de los demás. Esta investigación estuvo enmarcada en conocer el grado de autoestima y personalidad que tienen las secretarias que laboran en las empresas e instituciones del cantón Portoviejo, graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, los resultados permitieron sobre todo presentar una propuesta de fortalecimiento académico para potenciar la gama de ofertas de mejoramiento laboral a nivel de instituciones que desde la académica se pueden dar como

aporte a la comunidad en base a sus competencias educativas. Los resultados indican que las secretarias están sometidas al estrés laboral que implica el atender las necesidades de los clientes internos y externos, todo como parte de su accionar diario; consideran que la edad, la antigüedad y la rutina diaria son factores que inciden en la calidad del rendimiento y por ende en los propósitos y fines de la organización. (Katherine Yorleny Pinargote Ávila y Betty Alarcón Chávez, 2019)

El artículo nos hace notar dos factores fundamentales la autoestima y la personalidad como ejes de los empleados en los diferentes escenarios, además los investigadores describen que el comportamiento de cada individuo depende de su estado de ánimo, sin embargo, la Doctora Katherine Pinargote nos da a conocer que el bienestar propio hace que las características de empleados sean más competitivas a desarrollar las actividades dentro y tal vez fuera de ella.

Se conoce como desarrollo tecnológico al proceso por el cual herramientas como la máquina de escribir, computadora, internet, reemplazan y mejoran las formas de comunicación entre las personas, este proceso ha avanzado de manera impresionante, contribuyendo particularmente a la labor que realiza la Secretaria Ejecutiva, por ello el objetivo de esta investigación es describir de qué manera incide el desarrollo tecnológico en las actividades diarias de las Secretarias Ejecutivas de las Instituciones Públicas del Cantón Portoviejo. Se utilizó una investigación de tipo cuali-cuantitativo, con una metodología descriptiva – deductiva, apoyados en los métodos bibliográfico y analítico. Para el trabajo empírico se aplicó una encuesta a 60 secretarias y 10 jefes inmediatos de las Instituciones Públicas. Cuyos resultados fueron tabulados y procesados a través del método estadístico, mismo que permitió el procesamiento de los datos obtenidos. El resultado en la investigación indica que el desarrollo tecnológico tiene una significativa incidencia en el desempeño de la secretaria y el eficaz cumplimiento de sus actividades diarias en la organización en la que labora. (Rosa Beatriz Ordoñez Gutiérrez y María Vanessa Molina Loo, 2019)

Cuando apareció las computadoras fueron la herramienta de apoyo de las secretarias a nivel mundial, con la inserción de esta tecnología se pudo dar un avance significativo al

desenvolvimiento de las actividades y llevar un control más exhaustivo desde el lugar de trabajo y monitorear que todo esté bien, sin embargo algunas de las personas involucradas dentro de área administrativa no les favoreció el uso de esta tecnología por el poco conocimiento de ella y hubo malestar e incluso hubo personas que dañaban los recursos por el motivo que esta herramienta hizo de que algunos empleados les sea indispensable pero con el pasar del tiempo se fueron acoplando al sistema y mejorando sus habilidades, sin embargo en el artículo que basamos nuestro análisis podemos notar que la tecnología si tuvo un apoyo significativo dentro de esta institución al finalizar pudieron tener buenos resultados como fue tener un ambiente emotivo de trabajo.

El análisis que se muestra en el artículo es para medir los resultados de factibilidad que tiene las secretarías dentro de las instituciones ya sea por métodos que las empresas incluyen como evaluaciones o simplemente en el rendimiento de las funciones que realizan por este motivo concluyo que todo empleado bien capacitado puede dar sus mejores resultados con un buen salario y buenas relaciones interpersonales no solo en su trabajo también con la comunidad eso hace que el desempeño y su conducta cambien y sean las mejores.

La investigación responde a la necesidad de describir al coaching como estrategia de formación y capacitación al personal que labora en las organizaciones del siglo XXI, puesta su mirada en la atención al usuario y en la satisfacción del empleado que se repercute en ganancias, reconocimiento y posicionamiento institucional de quienes ofrecen servicios y venden productos. Para ello se utilizó una investigación de corte cuantitativa con una metodología analítica, con la aplicación de los métodos bibliográficos, estadísticos, reflexivos y explicativos, con las técnicas de la Recopilación Documental, entrevista, la encuesta, se tomó como población y muestras a 6 secretarías de gerencia de las 6 Instituciones de servicio de la ciudad de Portoviejo, entre las conclusiones que establece el informe recalca que éste proceso de formación es muy utilizado por la eficiencia demostrada en el manejo de las emociones, el trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades y destrezas para producir, el diseño de organización de tiempo y espacio, la capacidad para manejar conflictos y contribuir al desarrollo y crecimiento de la empresa. Esto es lo que se conoce como la cadena de servicios en el caso de los que brindan estos y cadenas de valores en los que ofertan productos. (Ivonne Yasmin Véliz Ferrin y Rocío Segovia Meza, 2019)

El desarrollo de destrezas y competencias individuales en contextos formales se ve beneficiado por la interacción con otros. No basta sólo con presentar determinadas actividades de aprendizaje, es necesario organizar el contexto en el cual el aprendizaje ocurre con el fin de optimizar el proceso y potenciar las destrezas de los alumnos (Arens, 2005). En este sentido, en la búsqueda de un método didáctico generador de conocimientos significativos y de habilidades, se presenta el Método de Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) como una alternativa efectiva para ser implementada en carreras de Pedagogía. (Jofré M, Cecilia, & Contreras H, Fernando, 2016)

Este artículo no da a conocer que en transcurso del tiempo los empleados adquirimos la experiencia en muchas actividades y por ende nos volvemos necesarios no indispensables dentro del área de trabajo o la empresa, por eso muchas instituciones plantean subir de cargo a los empleados más antiguos para motivarlos a que sigan aportando con sus contingente y así empoderarse de las actividades y mejorar las capacidades de los empleado y porque no decirlo de la mismo sistema de trabajo que se afectado por el crecimiento de sus empleados a notar que al seguir aprendiendo puede ascender de cargo.

Este tema representa un conjunto de acciones, procesos, ejecuciones y estrategias que emplean las entidades públicas o privadas para comunicarse con las demás personas y así proporciona una excelente imagen institucional. El objetivo del presente estudio es analizar el liderazgo profesional en la atención al cliente como actividad secretarial en el Centro de Atención Ciudadana del Cantón Portoviejo, abordando su importancia y valor como una de las habilidades comunicacionales, su capacidad organizativa y la eficiencia administrativa en el desarrollo de sus actividades en el contexto laboral. La metodología que se utilizó es de tipo no experimental, puesto que fue un estudio investigativo, descriptivo y cuantitativo, las técnicas que se aplicaron son la observación y encuesta. Los resultados indican que los/as profesionales de secretariado en el CAC, deben de conocer y aplicar el liderazgo profesional en la atención al cliente, pues los usuarios se encuentran un poco insatisfechos con la atención que se les brinda en el establecimiento, pues la poca solución de problemas y actitud representa un

inconveniente a la imagen institucional y al personal que labora en la organización. (García Vélez Joselyn Stefania y Segovia Meza Silvia del Rocío, 2018)

En cada indagación el autor cambia la forma de ver como las secretarias de las distintas instituciones son una parte fundamental de cada institución porque hacen que su rol dentro de ella sea considerado como un sistema de estrategias cuyo objetivo que servir a la comunidad y dar un buen servicio en la parte administrativa en la cual se enfoca por el departamento asignado a su función.

## **CLIMA LABORAL DE LA SECRETARIA**

Un estudio realizado sobre la satisfacción con la vida (EMMONS; McCULLOUGH, 2003), demostró que practicar virtudes como la gratitud aumenta la satisfacción vital, argumentando que existe una fuerte relación entre bienestar subjetivo y fortalezas. Otro estudio relevante a considerar, se ha centrado más bien en variables internas o de personalidad, llegando a la deducción de que existe interacción entre personalidad y situación asociada a los niveles de satisfacción (DIENER; OISHI; LUCAS, 2003). Cuadra-Peralta et al. (2010a) lograron mejoras significativas en la disminución de síntomas depresivos y mejorar la satisfacción vital en pacientes con depresión severa, en una intervención basada en psicología positiva, mejorando la actitud hacia la vida y las relaciones interpersonales cercanas. En otras palabras, podría hablarse de dos maneras de entender la satisfacción: como el resultado de un conjunto de experiencias positivas (*bottom-up*) o como una disposición general de la personalidad (*top-down*), siendo la primera de éstas acepciones la que se considerara dentro del fundamento teórico del presente estudio. (Cuadra-Peralta, Alejandro Adrian, Fuentes-Soto, Leslie Katherine, Madueño-Soza, Daniela, Veloso-Besio, Constanza Beatriz, y Meneses, Yerka Bustos, 2016)

Este análisis se basara en el clima laboral de todos los aspectos, como manifiesta Emmons que ejecutar la virtud de la gratitud, aumenta el autoestima y permite tener un mejor clima laboral de los empleados hacia los usuarios, en los cronogramas de empresas hacen

eventos para motivar a los empleados a reunirse y analizar si su participación dentro de la institución es buena o simplemente lo hacen como un compromiso, como dando a entender que su relación laboral no es ecuánime con las políticas de la empresa o de su forma de proceder, al final que el resultado final es el usuario cuando se nota su agrado al recibir la información que el solicitó, hay entidades que tienen buzones de sugerencia donde los clientes dejan sus comentarios y sugerencia a los propietarios.

Según Seligman y Csikszentmihalyi (2000) antes de la Segunda Guerra Mundial, la psicología tenía tres misiones: curar la enfermedad mental, hacer la vida de las personas más plena e identificar y alimentar el talento. Sin embargo, los autores consideran que la única que prosperó hasta nuestros días es el estudio y tratamiento de enfermedades mentales, dentro de lo cual se han hecho grandes avances. En tanto, las otras dos misiones, hacer mejor la vida de las personas y fomentar "genios", han sido completamente olvidadas. Desde ese entonces (VERA POSECK, 2004), la psicología sigue el mismo rumbo y como consecuencia se encuentran instaladas creencias erróneas del tipo que la ausencia de enfermedad, es suficiente para alcanzar la felicidad o un grado óptimo de funcionamiento. (Cuadra-Peralta, Alejandro Adrian, Fuentes-Soto, Leslie Katherine, Madueño-Soza, Daniela, Veloso-Besio, Constanza Beatriz, y Meneses, Yerka Bustos, 2016)

En el pasar del tiempo cuando hubo la guerra hubo muchas empresas que cerraron y cuando trataron de abrir contrataron el personal para las distintas áreas, pero al reclutar los empleados notaron muchos problemas como enfermedades mentales, estrés, poco interés, sin embargo, se lleva tomar medidas como escuelas, de entrenamientos para elegir empleados con las cualidades requeridas y de allí partió un sin número de curso para distintas áreas que hasta la actualidad siguen aplicando.

El clima, el ambiente y la satisfacción laboral son términos íntimamente relacionados y medidos por varios instrumentos. Los años de experiencia profesional es un factor que está relacionado positivamente con la satisfacción laboral, así también el estilo de liderazgo. Existen herramientas válidas y confiables para medir los términos estudiados, las cuales pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para

así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica. (Rojas Russell, M., Tirado Gómez, L.L., Pacheco Domínguez, R.L., Escamilla Santiago, R., & López Cervantes, M., 2016)

Todo análisis debe ser positivo manifiestan los investigadores a dar su conclusión en este artículo, donde mencionan que toda entidad debe tener el control del comportamiento organizacional, que basados al talento humano conlleva el control de los empleados, sin embargo notamos que en este departamento se crean mecanismos de evaluación y desarrollo para así mejorar las capacidades de los empleados y a su vez mejorar las partes de la gestión en el desarrollo profesional e incrementar la satisfacción de los usuarios. Mucho de los autores analizan los años de servicios y sacan conclusiones del desempeño que realizó durante su tiempo en la empresa y analizan y el comportamiento fue el indicado y el empleado dejó un récord de tareas impecable o fue solo un servidor por el sueldo todos estos aspectos son necesarios para poder dar un mejor resultado y poder reportar que la institución tuvo empleados con las cualidades idóneas para que siga creciendo.

El clima laboral ha estado siendo utilizado como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en empresas comercializadoras. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un ambiente de trabajo favorable y el desempeño satisfactorio de los empleados. Se exponen los datos descriptivos que indican un clima laboral favorable y una satisfacción laboral óptima. (Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios, 2021)

En todos los aspectos siempre notamos la diferencia como es impacto del supervisor con los empleados y el liderazgo de motivación todo depende de la persona que esté a cargo y las funciones que él realice para con sus subalternos que llevan la mayor carga cuando se habla de presión de trabajo, porque cada indicación influye al dar buenos servicios a los usuarios y a su vez cumple con dar un buen referente del lugar que supervisa.

Este estudio pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada. (Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela., 2019)

Cada departamento de trabajo es un escenario distinto pero que tiene el mismo fin dar un buen servicio a la comunidad y fortalecer a la empresa, con todos estos antecedentes notamos que los directivos promueven políticas que rigen a la empresa o institución sea pública o privada con las estrategias de mejoras en publicidad de la empresa en la vestimenta de los empleados en fin un sin número de cosas que fortalecen los departamentos y coadyuvan en clima laboral de toda institución que el cual se ejecuta este tipo de mecanismos.

Entre los componentes del ambiente interno se hallan la *organización propiamente dicha*, con su estructura organizativa, historial de éxitos, comunicaciones, el cumplimiento de metas, etc.; el *personal*, que comprende sus relaciones laborales, instrucción, adiestramiento, programas de capacitación, satisfacción laboral, exámenes médicos preventivos realizados, ausentismo, aptitud para y actitudes ante el trabajador, y la *producción*, que implica condiciones adecuadas y seguras para el proceso de productivo, el empleo de la tecnología, la adquisición de materias primas, etcétera. Esto nos conduce a su seguimiento regular con vista a identificar potencialidades, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para la empresa que influyen sustancialmente en el logro de sus objetivos y en la creación de un ambiente capaz de influir en su rendimiento. (Salazar Estrada, José Guadalupe, Guerrero Pupo, Julio Cristóbal, Machado Rodríguez, Yadira Bárbara, & Cañedo Andalia, Rubén., 2021)

Este artículo explica cómo la parte psicológica afecta el desempeño de los empleados y también la parte afectiva de los mismos, pero se debe hacer un análisis con los psicólogos y plantear de dónde nace este tipo de malestar con una medición de capacidades y notar cuáles el punto de quiebre y dónde se puede ayudar positivamente con los métodos de mejoras. Además, los principales resultados son que se pueden ver cuando los usuarios llevan el documento requerido y notan que las instituciones públicas estaban correctamente dirigidas y con lo que lleva a tener una buena disposición de las acciones del desempeño.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**Método Inductivo:** Este procedimiento es indispensable en la tesis de investigación, porque se inicia del análisis de los principios y efectos lo que indujo a asemejar la problemática planteada, en este caso surge la congruencia de plantear las características y funcionalidades de la Relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la unidad educativa 4 de mayo

**Método Deductivo:** En este Método podremos deducir de manera eficaz los supuestos establecidos en las biografías de los usuarios mediante, las hipótesis planteadas, revelando las posibles causas de la problemática analizadas en esta investigación, es así que de todas las opiniones recogidas, la información que se obtiene mediante la Relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la unidad educativa 4 de mayo obtiene la información que permitió llegar a deducciones pertinentes de la importancia de la presente investigación.

**Método Analítico:** El método inductivo y deductivo se plantea el automatismo del método analítico lo que permitió llegar a conclusiones generales y así plantear recomendaciones y claramente determinar una alternativa de solución, llegando así a la Relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la unidad educativa 4 de Mayo.

**Observación:** Es una técnica que permitirá observar directamente la problemática relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la unidad educativa 4 de Mayo en el área administrativa.

**Encuesta:** Se utilizará para la recolección de datos con fichas de preguntas y su respectiva escala de Likert, con diferentes tratados estadísticamente, desde una perspectiva cualitativa-cuantitativa, es con esta habilidad que se podrá obtener la información pura de cada uno de los involucrados en relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la unidad educativa 4 de Mayo del cantón Babahoyo.

## **SITUACIONES PLANTEADAS**

En el desarrollo del contexto nos ubicamos en la provincia de Los Ríos cantón de Babahoyo donde encontramos la problemática en la institución 4 de Mayo donde aplicamos el método de observación, fue dirigido al departamento administrativo y se pudo adquirir la temática a la Relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria el cual se pudo constatar que el servicio disponible carecía de unos parámetros adecuados en la aplicación de los procesos de la estructura organizacional que sirve a la comunidad fluminense.

El presente trabajo es el resultado de una investigación que tiene como objetivo central investigar como el comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, se justifica por la necesidad de elaborar e implementar un manual para mejorar el comportamiento de la secretaria posibilitando el desenvolvimiento en el área laboral, fortaleciendo las relaciones personales e interpersonales demostrando amabilidad, paciencia, tolerancia, eficiencia y discreción; para el efecto se trabajó con el diagnóstico realizado mediante encuestas dirigidas a secretarias y funcionarios; igualmente se hace referencia a las reglas de etiqueta, reglas de cortesía con la finalidad de salvaguardar la buena conducta, la consideración fortaleciendo la comunicación efectiva - afectiva con claridad, eficacia y asertividad dentro y fuera del ámbito laboral contribuyendo de manera eficaz con el cumplimiento de objetivos, metas y propósitos planteados por la institución.

Durante la investigación, se evidenció que el inadecuado comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito evidenciándose en las escasas habilidades de comunicación que utiliza con los compañeros de trabajo, amigos y público en general, generando baja autoestima, desconfianza

e inseguridad conllevando a la necesidad de fortalecer las normas y reglas de comportamiento para superar las dificultades de manera responsable y autónoma. (Rocío del Carmen Hidalgo Meza, 2016)

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

El resultado arrojó que el departamento de secretaría general de la Unidad Educativa 4 de Mayo ha mejorado su relación interpersonal, con la encuesta realizada se pudo analizar los pocos resultados significativos de los empleados y después con los usuarios al consultar el trato que recibían, además con su aporte en mejorar el clima laboral de la secretaria, encontrando que el déficit burocrático se solucionó de forma más ecuánime y colaborativa de sus empleados en la gestión de los procesos.

Las secretarias manifiestan que todo tiene que ver con un ambiente trabajo y eso conlleva a un sistema organizados de acciones que realizan los empleados con el fin de dar un mejor servicio a los procesos administrativos y hacer que sus tareas laborales sean más eficientes y se podrá regular las falencias encontradas dentro de cada proceso y las soluciones que se darán al concluir todo el esquema de trabajo que se requiere en el departamento y sobre todo una constante capacitación de las secretarias no solo en una determinada áreas , sino también en otros tipos de curso, recordemos que la tecnología ha avanzado y la ayuda de este recurso es primordial al momento de general algún documento de la institución.

### 3.6. CRONOGRAMA DEL PROYECTO.

No	Tiempo	ENERO				FEBRERO				MARZO			
		2021				2021				2021			
	Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Enunciado de Problema y Tema	x											
2	Formulación del Problema	x	X										
3	Planteamiento del Problema		X	X									
4	Revisión de trabajos			x	x								
5	Presentación de proyecto al tutor					x	x	x	X				
6	Presentación de trabajos al lector									x			
7	Informe del tutor										X		
8	Informe del lector											X	
9	Presentación de proyecto ante el tribunal de especialistas												x

**Tabla 3: Cronograma de Actividades**

**Elaborado por: Kaina Vera**

**Tabla1. Relación interpersonal**

<b>¿Considera usted que las relaciones interpersonales afectan el área de las secretarias de la unidad educativa 4 de mayo?</b>			
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PORCENTAJE ACUMULADO</b>
Totalmente de acuerdo	3	75%	75%
De acuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	25%	25%
En desacuerdo	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**¿Considera usted que las relaciones interpersonales afectan el área de las secretaria de la unidad educativa 4 de mayo?**



### **Interpretación**

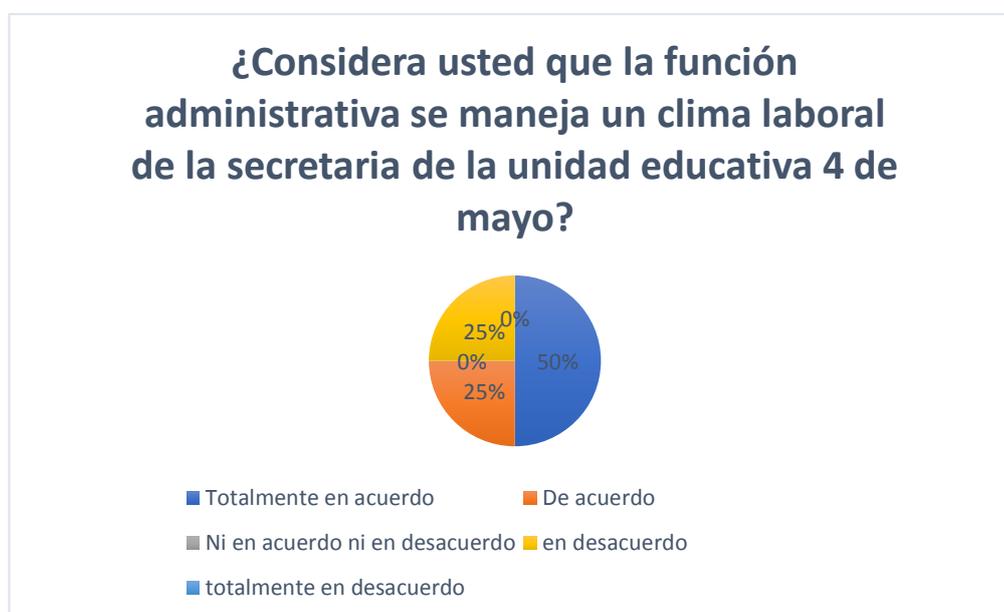
En una encuesta realizada a las 4 secretarias de la unidad educativa 4 de Mayo, donde las 3 secretarias manifiestan que las relaciones interpersonales afectan el área de las secretarias y 1 está en desacuerdo de los encuestado

Análisis:

En el siguiente grafico observamos que un 75% de las colaboradoras opto en estar de acuerdo que las relaciones interpersonales afectan el área de las secretarias y un 25% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 2. Clima Laboral**

<b>¿Considera usted que la función administrativa se maneja un clima laboral de la secretaria de la unidad educativa 4 de mayo?</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en acuerdo	2	50%	50%
De acuerdo	1	25%	25%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	1	25%	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### **Interpretación**

En una encuesta realizada a las 2 secretarías de la unidad educativa 4 de Mayo manifiesta que la función administrativa no se mantiene un clima laboral, 1 está en de acuerdo que el proceso es el adecuado, y 1 está en desacuerdo de todo el proceso.

### **Análisis**

En este nuevo gráfico de la segunda variable observamos que las colaboradoras optaron en un 50% por estar totalmente de acuerdo en que las funciones administrativas ayudan a tener un ambiente laboral un 25% estuvo de acuerdo y el último 25% en desacuerdo.

## 1.1 SITUACIONES DETECTADAS

Luego de analizar las encuestas realizadas se pudo detectar lo siguiente:

- ✓ Las instituciones no estaban asimilando como mejorar relaciones interpersonales de las secretarias de la Unidad Educativa 4 de Mayo.
- ✓ Las relaciones interpersonales afectan el área de las secretarias de la Unidad Educativa 4 de Mayo y no les permite el desarrollo de su labor educativa.
- ✓ Las secretarias tienen que manejar relaciones interpersonales por cumplir con su trabajo que requiere tener una buena relación con los usuarios.
- ✓ Para las secretarias la función administrativa se maneja un clima laboral diferente por motivo de que hay usuarios que no son educados al pedir información.
- ✓ Lo percibido del resultado de la encuesta hace que la función administrativa se vea como un área de recepción y entrega de documento y no como un lugar donde se recibe un buen servicio.
- ✓ La motivación de las secretarias es ver la gratitud de los usuarios y resaltar la labor que realizan las funcionarias de la Unidad Educativa 4 de Mayo.

## **1.2 SOLUCIONES PLANTEADAS**

Luego de haber realizado el estudio del caso planteado por medio de las encuestas aplicadas al personal docente para obtener la información detallada, se plantean las siguientes soluciones:

- ✓ Realizar capacitaciones de relaciones interpersonales de las secretarias de la Unidad Educativa 4 de Mayo.
- ✓ Implementar charlas motivacionales de las secretarias de la Unidad Educativa 4 de Mayo y mejorar su labor educativa
- ✓ Crear políticas de trabajo relaciona al manejo de procesos dentro del área administrativa.
- ✓ Cambiar las aptitudes de las secretarias referente a su desempeño y motivara a que su eficiencia sea recompensada con un incentivo
- ✓ Constantemente hacer medición de desempeño y revisar el buzón de sugerencia del personal administrativo.

## **CONCLUSIONES**

El área administrativa o departamento de secretaria general en la unidad Educativa 4 de mayo se notaba el no funcionamiento correcto de las secretarias dentro d su contexto de trabajo y al pasar todas estas situaciones se pudo observar un mal manejo de los procesos que ellas realizaban cuando el usuario solicita información de cualquier índole y sin tener respuestas claras de sus peticione e incluso la no aceptación de solicitudes de información.

La trascendente de esto es que se tiene que crear una manual de trabajo que fortalezca las acciones de las secretarias en función de su proactividad laboral dentro de la institución con

el fin de dar un servicio de calidad a los usuarios y también demostrar que en la Unidad Educativa 4 de Mayo se respetan los procesos y se atiende de manera eficiente a los babahoyense.

## **RECOMENDACIONES**

Después de toda esta indagación podemos recomendar que se implemente como política el manejo de las buenas relaciones interpersonales con el fin de tener un lugar de trabajo ecuánime y con los mejores estándares de trabajo y sobre todo implementar nuevas metas de trabajo como mejor atención a los clientes, manejo de recursos tecnológicos y hacer respetar todos los procesos o peticiones que se requieran al momento de trabajar en la institución.

La recomendación con la relación interpersonal y su aporte en el clima laboral de la secretaria de la Unidad Educativa 4 de Mayo mejorando su entorno y sus actividades con los usuarios y la aplicación de los procesos administrativos que cada día mejoran sus actividades donde la principal función es de atender a los usuarios y a la comunidad que requiera algún documento de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, & Torres Esperón, Julia Maricela. (2018). An approach to organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), e1257. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado en 13 de marzo de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=en).

Zambrano Campoverde, Jorge, Ramón Pineda, Miguel Angel, & Espinoza-Freire, Enrique. (2017). ESTUDIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172. Recuperado en 13 de marzo de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200022&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022&lng=es&tlng=es).

Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, & Torres Esperón, Julia Maricela. (2018). An approach to organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), e1257. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado en 13 de marzo de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=en).

LUNA-CHÁVEZ, Estibalis Anaís, ANAYA-VELASCO, Ana, & RAMÍREZ-LIRA, Ezequiel. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 36, e180148. Epub September 30, 2019. <https://doi.org/10.1590/1982-0275201936e180148>

Álvarez, Consuelo Vélez, Potes, María del Pilar Escobar, & Merchán, María Eugenia Pico. (2016). Calidad de vida y trabajo informal en personas mayores en una ciudad intermedia colombiana, 2012-2013. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 19(3), 415-427. <https://dx.doi.org/10.1590/1809-98232016019.140215>

Román Arredondo, Patricia, Hernández Juárez, Martín, León Merino, Aurelio, & Sangerman-Jarquín, Dora Ma.. (2017). Capital social en empresas exitosas de desarrollo rural sustentable. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(spe18), 3769-3784. <https://doi.org/10.29312/remexca.v8i18.220>

Reyes Hernández, Javier, & Moros Fernández, Helena. (2020). Diagnóstico sociopsicológico de la cultura organizacional en una empresa de servicios. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(1), 5. Epub 14 de abril de 2020. Recuperado en 14 de marzo

de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322020000100005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000100005&lng=es&tlng=es)

*Katheryn Alejandra Constante Ponce y Rocío Segovia Meza (2019): “El ejercicio profesional de las secretarias como imagen en las relaciones públicas de las empresas de servicio de la ciudad de Portoviejo”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/ejercicio-profesional-secretarias.html> //hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1902ejercicio-profesional-secretarias*

*Salto Vera Evelyn Rosybel y Cobacango Villavicencio Jenny Gisella (2018): “Las relaciones públicas y su impacto en el desarrollo institucional de las secretarias en la Universidad Técnica de Manabí”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/relaciones-publicas-secretarias.html> //hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1811relaciones-publicas-secretarias*

*Segovia Meza Silvia Rosio y Génesis García Valencia (2019): “El síndrome de Bournot en las secretarias de la Universidad técnica de Manabí”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (enero 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/sindrome-bournot-secretarias.html> //hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1901sindrome-bournot-secretarias*

*Jenny Guiselle Cobacango Villavicencio, Eilen Elizabeth Pinoargote Zambrano y Mercedes de los Ángeles Cedeño Barreiro (2017): “Inteligencia emocional como herramienta en el desempeño de las secretarias ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (septiembre 2017). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/secretarias-universidad-macabi.html> <http://hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1709secretarias-universidad-macabi>*

Guzmán González, María Gabriela, & Acosta Fernández, Patricia. (2013). Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos: Universidad de Oriente, núcleo de Sucre, Cumaná. *Saber*, 25(1), 111-117. Recuperado en 14 de marzo de 2021, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622013000100013&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622013000100013&lng=es&tlng=es).

## ANEXOS

### Anexo 1.- Encuesta realizada a las secretarías de la "UNIDAD EDUCATIVA 24 DE MAYO

Seleccione con una (X) lo que crea conveniente.

1. ¿Considera usted que la gestión administrativa emplea la relación interpersonal?

Si	<b>X</b>
No	
No sabe	

2. ¿Cree usted que las aplicaciones tecnológicas ayudan que los procesos administrativos en la relación interpersonal?

Totalmente de acuerdo	<b>X</b>
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3. ¿Considera usted que las relaciones interpersonales deben ser empleadas dentro del entorno educativo?

Totalmente de acuerdo	<b>X</b>
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4. ¿Cree usted que todo el personal del departamento de secretaría general necesita capacitaciones sobre relación interpersonal?

Si	<b>X</b>
No	
No sabe	

5. ¿Considera usted que la función administrativa debe manejar un ambiente laboral?

Totalmente de acuerdo	<b>X</b>
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO ELECTRÓNICO N0-055-21-FCJSE

**De:** Msc. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS  
COORDINADORA DE LA SUBCOMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

**Para:** Kaina Vera Avilés  
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE S.E.B.

**Asunto:** Asignación de Docente Tutor

**Fecha:** Miércoles 24 de febrero de 2021

En su despacho,

Mediante Oficio de resolución por Consejo Directivo de la FCJSE 029-S/P-UIC-FCSJE-2021 del 11 de febrero del 2021, remito para su conocimiento la designación del Docente Tutor el MSc. FAUSTO VIDAL HIDALGO TROYA para el desarrollo del estudio de caso dimensión práctica: *RELACIONES INTERPERSONALES Y SU APOORTE EN EL CLIMA LABORAL DE LA SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA 4 DE MAYO.*

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



firmado electrónicamente por  
KERLY JAZMIN  
FEJOO ROJAS

Msc. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS  
COORDINADORA DE LA COMISIÓN  
DE TITULACIÓN DE LA CARRERA S.E.B

Recibido/26/02/2021



**CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



OFICIO-035-21-C.S.E.B.-FCJSE.  
Babahoyo marzo 4, 2021

Licenciado  
Marcos Daniel Zamora Mendoza, MSc.  
**RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "EMIGDIO ESPARZA".**  
Av. Universitaria.  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **VERA AVILES KAINA LISSETHE**, con cédula de identidad # **1207624071**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **"RELACIONES INTERPERSONALES Y SU APOORTE EN EL CLIMA LABORAL DE LA SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA 4 DE MAYO"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;

  
Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

