



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS  
DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**DESARROLLO INTERPERSONAL Y SU APORTE EN EL AMBITO  
LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE  
BABAHOYO EN EL AÑO 2022**

**AUTORA:**

**PAGUAY LOOR ANAIS ELIZABETH**

**TUTOR:**

**LCD. FONT LANDA JESÚS, PhD**

**BABAHOYO ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Me gustaría dedicar este Estudio de caso a mis padres Elizabeth y Victor, por su comprensión y ayuda en momentos buenos y malos. Me han convertido en todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, a mi hermana Ana Gladys y a mi gran amigo Juan Diego por siempre motivarme y estar para mí cuando los he necesitado.

También le dedico este gran proyecto a mi hija Naiza, mi esposo y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

## **AGRADECIMIENTO**

“Mi profundo agradecimiento a a Dios, por darme la vida e inteligencia cada día para poder convertirme en una profesional de igual manera a todas las autoridades y personal que hacen el Municipio de Babahoyo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Babahoyo, a toda la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, a todos mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional.

## **RESUMEN**

El presente estudio de caso se centra en determinar de qué manera el desarrollo interpersonal aporta al ámbito laboral de las secretarias del municipio de Babahoyo. Dicho se llevó a cabo, considerando que toda empresa cuenta con procesos aplicables que básicamente ayudan a gestionar las tareas laborales, teniendo en cuenta, que son partes fundamentales de la institución, cuya finalidad es la consecución de los objetivos y metas propuestas por la entidad educativa, ya que así las secretarias son las segundas al mando luego de los líderes o jefes de cada departamento. El estudio se realizó mediante la aplicación del método cualitativo, con el fin de desarrollar las variables del tema a ejecutar y así, poder conocer cuáles son las falencias que presentan, así como su importancia dentro de ellas, con tal finalidad, se utilizó la entrevista como técnica dirigida a la recolección de información, la cual se llevó a cabo con la secretaria de la mencionada institución. En el desarrollo de la actividad investigativa que básicamente sustentó la escritura de esta obra científica, se logró precisar la necesidad de seguir cada uno de los procesos que este campo laboral necesita para fortalecer la parte administrativa, de igual manera, se pudo evidenciar que en la institución objeto del estudio exploratorio desarrollado se debe mantener el control de las relaciones interpersonales de las secretarias con la población que visita la institución, antes reseñadas. Recayendo precisamente en lo antes expuesto la significación y la factibilidad del contenido del presente.

### **PALABRAS CLAVES:**

**Desarrollo interpersonal, Aporte, Ámbito laboral, secretarias.**

## **ABSTRACT**

This case study focuses on determining how interpersonal development contributes to the work environment of the secretaries of the municipality of Babahoyo. Said was carried out, considering that every company has applicable processes that basically help to manage work tasks, taking into account that they are fundamental parts of the institution, whose purpose is the achievement of the objectives and goals proposed by the educational entity. . The study was carried out through the application of the qualitative method, in order to develop the variables of the theme to be executed and thus, be able to know what the shortcomings are, as well as their importance within them, for this purpose, the interview was used. as a technique aimed at collecting information, which was carried out with the secretary of the aforementioned institution. In the development of the investigative activity that basically supported the writing of this scientific work, it was possible to specify the need to follow each of the processes that this labor field needs to strengthen the administrative part, in the same way, it was possible to show that in the In the institution that is the object of the exploratory study developed, control of the interpersonal relationships of the secretaries with the population that visits the institution, outlined above, must be maintained. Relying precisely on the aforementioned the significance and feasibility of the content of the present.

### **KEYWORDS:**

**Interpersonal development, Contribution, Work environment, secretaries.**

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
SUSTENTO TEORICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	13
RESULTADOS OBTENIDOS.....	14
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	19
CONCLUSIÓN.....	20
RECOMENDACIÓN.....	20
BIBLIOGRAFÍA.....	
ANEXOS.....	21

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado más conocido como Municipio de Babahoyo, ubicado en la provincia de Los Ríos. En donde se pudo observar que en el área del personal administrativo ocurre un problema de mala atención hacia los usuarios del Cantón, por tal motivo se realiza un análisis profundo sobre el desarrollo interpersonal y su aporte en el ámbito laboral de las secretarias, por esta razón se plantea realizar mejoras para una mejor atención hacia los usuarios que acuden en busca de información.

El presente estudio de caso se encuentra enlazado con la línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe: Procesos Secretariales; la misma que se encuentra ligada con la sub-línea de investigación: “Comunicación dentro de las empresas”. De manera que se encuentra estrechamente vinculada con el tema general de la investigación: Desarrollo interpersonal y su aporte en el ámbito laboral de las secretarias del Municipio de Babahoyo.

(Palacios, 2011) “La secretaria es el centro de la oficina y como tal, debe esmerarse en tener excelentes relaciones con las personas ajenas a la empresa, la habilidad de construir buenas interacciones, termina siendo una competencia que no se debe descuidar”

La metodología que se desarrolla en el trabajo de investigación es el método deductivo, la misma que se empleó para deducir el problema que ocurre dentro de la institución pública, de tal manera que permito la adquisición de conocimientos específicos para ofrecer soluciones referentes al tema expuesto. Para la obtención de resultados se utilizó técnicas de observación e instrumentos de cuestionario (encuesta) dirigidas a las secretarias del Municipio de Babahoyo.

Gracias a la investigación realizada y a la aplicación de instrumentos se pudo lograr establecer soluciones que mejoren en el desarrollo interpersonal de las secretarias y esto a su vez mejora de manera directa la relación entre el personal administrativo y usuario en el momento que acuden a la institución por información.



## JUSTIFICACIÓN

Estudios previos a la escritura del presente develan que, las relaciones que se establecen entre las secretarías y las personas atendidas por ellas, representan una de los fundamentos básicos de la actividad que ellas realizan, por lo que las falencias que se manifiesten en el desarrollo interpersonal, no solo pueden afectar la imagen de la secretaria, sino también de la institución en sentido general.

(Morales., 2020) “Aunque a veces subestimadas, las secretarías y asistentes son uno de los perfiles claves en las compañías. Para muchas empresas, son parte del éxito en el desarrollo interno de las mismas”

Para el desarrollo de la actividad investigativa desplegada se utilizaron métodos y técnicas derivadas de la investigación científica, mediante las cuales además de recopilar la información requerida se analizó casuísticamente.

El resultado científico que se expone en el presente, puede beneficiar a secretarías, administrativos y otras personas relacionadas con la atención al público y esencialmente a las personas que a diario asisten a dicha institución con la finalidad de solucionar sus más disímiles problemas.

El impacto que generara el presente es de gran valor, pues su aplicación en el ámbito laboral de partes de las secretarías podría proporcionar satisfacción al usuario, por lo que evita futuros conflictos entre el personal del distrito y los usuarios.

El desarrollo interpersonal permite que las personas tengan más recursos en la manera de dialogar y resolver de manera positiva un problema sin llegar a ofender a las personas y así lograr igualdad, justicia, equidad y mejorar la comunicación.

Los beneficiarios directos de esta investigación es el personal del Municipio de Babahoyo, quienes lo integran las secretarias que forman parte del área administrativa, por otra parte los usuarios también se incorporan al grupo de beneficiario de manera que ellos gozaran de una buena atención y esto permitiría de las quejas por mala atención disminuyan de manera considerable.

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera influye el desarrollo interpersonal en la actividad laboral de las secretarias del municipio de Babahoyo en el año 2022

### **SUSTENTO TEORICO**

Según (Vàsquez , 2017) “Las relaciones interpersonales se establecen entre dos o más personas para intercambiar conocimientos y experiencias que cada individuo pueda tener en algún momento de su vida, teniendo en cuenta que la motivación, la comunicación y el respeto esta siempre presente en toda interacción de dos personas.”

La comunicación efectiva y emocional se define como la capacidad de escuchar con respeto, haciendo un uso pleno y oportuno del habla y el silencio, con un compromiso real de crear un tiempo y un espacio para la comunicación honesta. Ser veraz en ambas direcciones, es decir, honesto, respetuoso y abierto sin ambigüedad. Esto es posible porque la empatía te ayuda a comprender a los demás, sus necesidades y

deseos, y a comprender y aceptar sus expresiones emocionales. Las habilidades de inteligencia emocional se ocupan de este problema.

Este tipo de relaciones son la base de la vida en sociedad y se dan de distinto modo en numerosos contextos cotidianos, como la familia, los amigos, el entorno laboral, clubes deportivos, matrimonios, y muchas más, siempre y cuando existe en ellos la posibilidad de que dos o más personas se comuniquen de manera sostenida.

De acuerdo con: (Gómez, 2019) “Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.”

Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la empresa. Si bien la calidad de las relaciones humanas por sí sola no es suficiente para aumentar la productividad, para bien o para mal, pueden contribuir significativamente a la productividad. En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones.

Las relaciones interpersonales en el trabajo son esenciales para el logro de los objetivos de la empresa, combinando capacidades y recursos individuales; por ello es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad en una organización.

Según: (González , 2020) Un lugar de trabajo es un espacio o entorno donde las personas realizan diferentes tareas. Es necesario recalcar la importancia de que las personas trabajen en un buen ambiente laboral.

El ambiente de trabajo incluye todos los aspectos que afectan las operaciones en oficinas, fábricas, campos, hospitales, almacenes comerciales, escuelas, universidades, alcaldías, gobierno y más. La higiene ocupacional se basa en un ambiente de trabajo adecuado, condiciones de trabajo justas, en las que los trabajadores puedan realizar su trabajo con dignidad y puedan contribuir a mejorar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.

Es muy frecuente que el ámbito laboral tenga cierta conexión con las relaciones humanas, si una persona lleva una relación laboral de respeto y cooperación con sus compañeros y con sus jefes, entonces su ámbito laboral va a resultar agradable, ahora si por el contrario la persona es conflictiva y se lleva mal con todos sus compañeros, su ambiente laboral va resultar una pesadilla.

De acuerdo a: (Carbo, 2019) “El idioma, la experiencia, la formación o los conocimientos son esenciales para empezar y avanzar en tu carrera, pero hay uno que puede tener un gran impacto, pero es más fácil pasarlo por alto: tu personalidad.”

Nuestra personalidad puede marcar una gran diferencia en el desarrollo de nuestra carrera, tanto positiva como negativamente. De hecho, un estudio de una empresa que realiza tests de personalidad online para organizaciones empresariales demuestra y concluye que “la forma en que existimos influye de forma decisiva en nuestras decisiones, objetivos, méritos y oportunidades”. Por esta razón, comprender nuestras personalidades puede ser una excelente manera de descubrir nuestras fortalezas y debilidades y actuar en consecuencia.

El desarrollo de nuestra personalidad nos ayuda a descubrir en qué somos particularmente buenos y a posicionarnos en áreas, proyectos o departamentos particulares. También nos ayuda a aceptar quienes somos para no sentirnos deprimidos. La buena noticia es que, si bien los patrones de personalidad son difíciles de cambiar, se pueden ajustar y aprender a manejar.

Las habilidades interpersonales nos ayudan a comunicarnos mejor con los demás, expresar mejor lo que necesitamos decir y comprender lo que se nos comunica. Además, crean un conjunto de conductas y hábitos necesarios para asegurar una adecuada interacción, mejorar las relaciones interpersonales y alcanzar los objetivos de comunicación. (Soto, 2018)

A nivel de la fuerza laboral, las habilidades interpersonales son uno de los factores clave en el proceso de selección de empleadores. La importancia de estas habilidades para las empresas es clara, ya que hoy en día se valora mucho el trabajo en equipo y la productividad se beneficia al establecer relaciones industriales sanas y responsables. Se requieren en toda la jerarquía, de arriba a abajo.

Las habilidades interpersonales son esenciales para mejorar la competitividad de los grupos de trabajo y construir relaciones de trabajo sólidas y basadas en la confianza. Parecen simples y obvios, pero todos requieren compromiso, cuidado y atención. Estas son habilidades que benefician a todos si se convierten en un hábito diario. Los emprendedores deben comprometerse a promover y administrar continuamente el potencial humano de una organización para lograr resultados, apoyando el crecimiento individual y del equipo y el sentido de logro.

De acuerdo a: (Wiemann, 2017) “Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos

desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona.”

Un elemento clave para la creación de relaciones personales satisfactorias es mantener un ambiente de confianza y comunicación, en donde se destaquen tanto los elementos comunes como las diferencias para lograr acuerdos que permitan mantener armonía en dicha relación.

Resulta fundamental reconocer los mensajes que se están emitiendo y la percepción de quien los reciba para saber si se está logrando el objetivo planteado, ya que en diversas ocasiones la mala interpretación de los mensajes comunicados genera un desgaste en las relaciones humanas, esto es, cuidar que la comunicación sea adecuada y eficaz.

La comunicación es adecuada cuando se cumplen las expectativas de los comunicadores y las normas de la situación o cultura, por ello se requiere que al comunicar alguna situación o mensaje en el trabajo se tengan presente tanto el qué, cuánto, dónde, cuándo y con quién dar a conocer el mensaje ya que dependiendo de ello se logrará mejorar las relaciones interpersonales.

Según (Escobar García, 2017): La inclusión laboral es el proceso de integración de los profesionales a la actividad económica, y el desempeño se refiere a las acciones o comportamientos de los empleados de acuerdo con las secuencias y relaciones profesionales y técnicas entre los individuos en línea con los objetivos de la organización.

La inserción, supone el acceso al empleo y el desarrollo de trayectorias laborales que han de desembocar, en la inserción laboral plena. Este proceso comprende el paso

de la universidad al trabajo y son varios factores que influyen desde que se obtiene el título hasta encontrar un trabajo, como: planificación, búsqueda de trabajo e inserción.

En algunos casos, los estudiantes empiezan a trabajar antes de graduarse, combinan trabajo y estudios; otros obtienen un puesto de trabajo a partir de la realización de prácticas pre – profesionales, donde demuestran su nivel de conocimientos, por esta razón los estudios superiores de calidad son importantes para que los profesionales demuestren un alto grado de rendimiento cuando se incorporen al mercado laboral y para conseguir empleabilidad a largo plazo.

De acuerdo con: (Miranda, 2019) “La ética laboral es un conjunto de normas y valores que rigen el comportamiento de los empleados en una organización. Se basa principalmente en valores humanos universales (como la responsabilidad, la honestidad, el respeto, la prudencia, etc.) que son de aplicación directa en el ámbito laboral.”

La ética laboral se refleja ampliamente en el comportamiento de los empleados, por lo que, si alguno de ellos carece gravemente de valores, actuará en perjuicio de la empresa y de sus compañeros.

Cabe señalar que la destrucción deliberada de valores basada en la ética profesional puede dar lugar a medidas punitivas, incluso legales. Cada profesión tiene valores y obligaciones específicas que cada asociado debe cumplir, por lo que las sanciones para quienes no sigan estas reglas pueden ser el despido, la pérdida de una licencia o incluso la prisión.

El objetivo principal de la ética profesional es dejar de lado los intereses personales y trabajar juntos por el bien común. Si a la empresa le va bien, los empleados tienen seguridad laboral, pero si se toman acciones que perjudican directamente a la organización, muchas personas pueden verse afectadas..

El comportamiento no ético es un comportamiento que afecta negativamente a otros y es ilegal o moralmente inaceptable para la comunidad en su conjunto. La mayoría de las veces, tienen fines económicos. Para algunas personas son fáciles de tratar, pero para otras la realidad es completamente diferente. (Guerrero, 2018)

Los problemas que experimentan los empleados en el lugar de trabajo a menudo surgen de situaciones en las que a menudo enfrentan conflictos de intereses políticos, sociales y económicos. Algunos ejemplos de problemas éticos actuales incluyen: corrupción, acoso sexual, traición, irresponsabilidad, incumplimiento, malicia, falta de respeto, etc.

A veces, se trata de cuestiones que afectan a la imagen y reputación del negocio, otras, también acarrearán consecuencias legales. Los problemas éticos en la empresa se presentan cuando una determinada decisión, escenario o actividad crea un conflicto entre la organización y los principios morales de la sociedad. Algunos de los valores éticos que pueden mejorar a la empresa son la integridad, el ejercicio del buen juicio en la práctica profesional, la honestidad, la lealtad, el respeto y la amabilidad, la responsabilidad y la confiabilidad.

De acuerdo con: (Puentes, 2021) "El compromiso con el trabajo es un factor que afecta el sentido de responsabilidad de los empleados de la empresa, ya sea por el trabajo que realizan o por los objetivos y valores de la organización."

Los compromisos de los empleados son esenciales porque son parte fundamental de la cultura organizacional de una buena empresa. Hablando de personas, por no hablar de los ideales, un empleado leal es una persona que siente pasión por su trabajo y tiene un alto sentido de responsabilidad por la empresa, por lo que pondrá más empeño en su trabajo para lograr sus objetivos.



El compromiso hace que los empleados se sientan bien con lo que hacen y los motiva para que den más de lo que se les exige para sacar el trabajo adelante. No es de extrañar, entonces, que un empleado comprometido trabaje con mayor productividad que aquel que no lo esté, ya que el compromiso está estrechamente ligado a otros factores como la satisfacción o la motivación, que tienen incidencia directa en la productividad.

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

Para el desarrollo del siguiente estudio de caso con tema: Desarrollo interpersonal y su aporte en el ámbito laboral de las secretarías del Municipio de Babahoyo, se utilizó el método deductivo debido que se inició desde la observación de factores generales hacia los específicos para determinar el problema que ocurre con las secretarías del Municipio de Babahoyo.

Con la finalidad de recopilar la información requerida se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario de cinco preguntas con respuestas cerradas, la que fue aplicada a 50 secretarías que laboran en el Municipio de Babahoyo, a partir de los resultados se logró identificar diferentes perspectivas de las secretarías encuestadas.

## RESULTADOS OBTENIDOS

### PREGUNTA N° 1

¿Considera usted que el desarrollo Interpersonal de las secretarias incide en los niveles de satisfacción de los ciudadanos del cantón Babahoyo que visitan el Municipio en busca de solucionar un problema o situación dada?

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	41	82%
NO	9	18%



Anais Paguay Loor

**ANALISIS DE DATOS:** Los resultados obtenidos de la encuesta determinan que el 82% de las secretarias encuestadas consideran que el desarrollo interpersonal SI incide en los niveles de satisfacción de los ciudadanos, mientras que el 18% NO lo considera.

## PREGUNTA N°2

Es importante el papel desempeñado por la secretaria en lo referente a la atención al pública.

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	42	84%
NO	8	16%



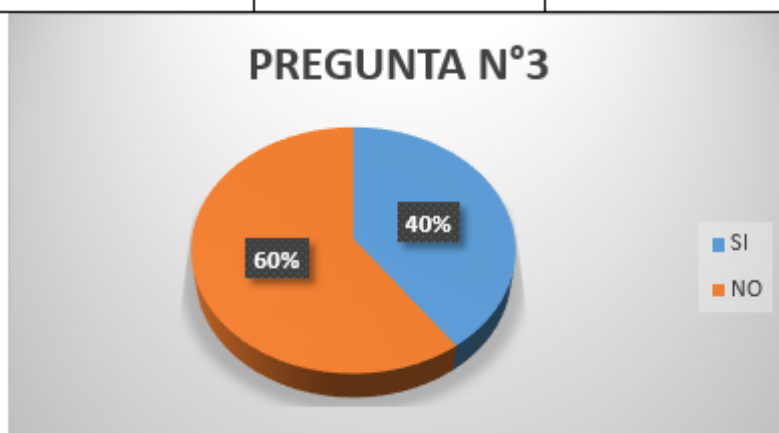
Anais Paguay Loor

**ANALISIS DE DATOS:** Los resultados obtenidos de la encuesta determinan que el 84% de las secretarias encuestadas consideran que, SI es importante el papel desempeñado por la secretaria en lo referente a la atención pública, mientras que el 16% NO considera que sea importante.

### PREGUNTA N°3

Haz recibido algún tipo de capacitación direccionada hacia la atención que se le debe brindar a las personas que a diario visitan el Municipio para tratar solucionar sus problemáticas.

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	20	40%
NO	30	60%



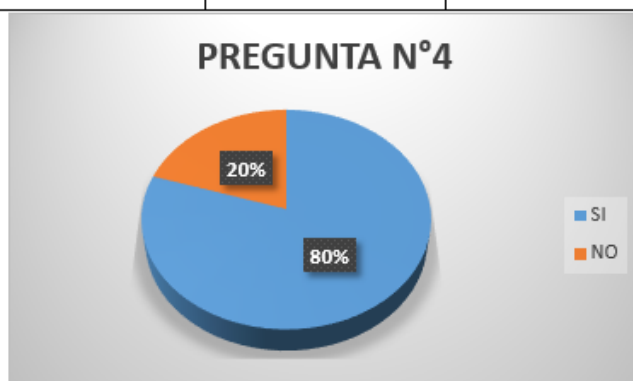
Anais Paguay Loor

**ANALISIS DE DATOS:** Los resultados obtenidos de la encuesta determinan que el 60% de las secretarias encuestadas NO han recibido ningún tipo de capacitación referente a la atención pública, mientras que el 40% SI se han capacitado.

#### PREGUNTA N°4

¿Cree usted que el personal del departamento de secretaría general del Municipio necesita capacitaciones sobre el desarrollo interpersonal?

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	40	80%
NO	10	20%



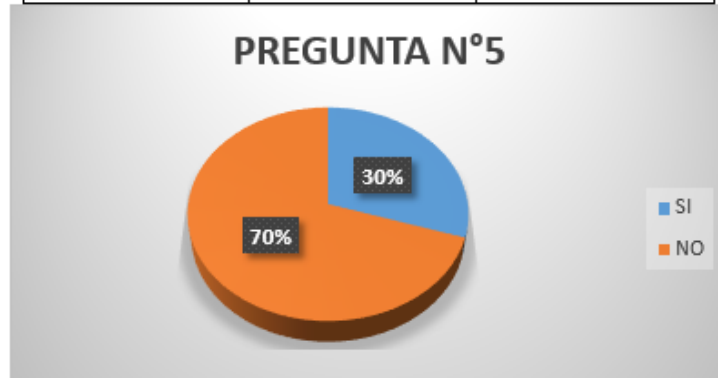
Anais Paguay Loor

**ANALISIS DE DATOS:** Los resultados obtenidos de la encuesta determinan que el 80% de las secretarias encuestadas SI creen que el personal debe recibir capacitaciones sobre el desarrollo interpersonal, mientras que el 20% NO lo considera.

## PREGUNTA N°5

¿Cree que la atención que le proporcionan las secretarias a los usuarios es correcta?

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	15	30%
NO	35	70%



Anais Paguay Loor

**ANALISIS DE DATOS:** Los resultados obtenidos de la encuesta determinan que el 70% de las secretarias encuestadas NO cree que la atención que se les proporciona a los usuarios es la correcta, mientras que el 30% si considera sea correcta.

## SOLUCIONES PLANTEADAS

Una vez aplicada el instrumento de evaluación que es este caso fue un cuestionario de cinco preguntas dirigidas a las secretarias del Municipio del cantón Babahoyo, se pudo identificar como el desarrollo interpersonal influye en la atención a los usuarios y determinar las soluciones para mejorar el problema presentado. A base de lo expuesto anteriormente se presentan las siguientes soluciones planteadas:

- ✚ Brindar capacitaciones y talleres con respecto a como mejorar el desarrollo interpersonal y como este se ve reflejado en el ámbito laboral de las secretarias, se recomienda que todo el personal que tenga interacción con los usuarios como, por ejemplo: personal de limpieza, guardias, jefes también tomen las capacitaciones para mejorar la atención a nivel general del Municipio de Babahoyo.
- ✚ Se debe tomar en cuenta realizar evaluaciones periódicas de manera general e individual sobre cómo es la atención que el usuario recibió dentro del establecimiento, con el fin de mejorar los errores y en las capacitaciones futuras tratar los temas donde existen debilidades, las evaluaciones individuales permitirán identificar que secretaria o trabajador necesita una retroalimentación sobre un tema en específico.
- ✚ Se sugiere a los líderes departamentales tomar en consideración el trabajo en equipo, con el objetivo de que los trabajadores con más tiempo de servicio guíen en los procesos al personal nuevo dejando a un lado el carácter prepotente e incentivar el valor de la solidaridad para crear un ambiente agradable. Al aplicar lo sugerido se podrá reflejar una actitud positiva en la atención a los usuarios.



## **CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron durante la investigación se arribó a la conclusión que la atención a los usuarios debe ser tomada en cuenta para mejorar el nivel de satisfacción de estos y consecuentemente potenciar la actividad laboral de las secretarias, por lo que estas deben recibir capacitaciones de como el mejorar el desarrollo interpersonal para lograr un ámbito laboral positivo en la institución objeto de estudios.

Al realizar capacitaciones y evaluaciones sobre la atención a los usuarios se podrá contemplar de manera positiva que la forma de dar respuesta a los problemas de los usuarios es eficaz y que el trabajo de las secretarias se vuelve de manera eficaz y responsable, disminuyendo de esta manera las quejas por parte de los usuarios.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los líderes de cada departamento realizar capacitaciones, brindar consejos sobre cómo debe ser la atención por parte de las secretarias hacia los usuarios. Se recomienda a las secretarias que se capaciten de manera personal ya sea en cursos de manera gratis o con un costo, debido a que todo lo aprendido puedan ponerlo en práctica para mejorar tanto de manera personal como profesional.

Por último, se recomienda a los líderes realizar evaluaciones periódicas sobre la atención recibida para realizar las retroalimentaciones adecuadas y disminuir las quejas que se puedan presentar por parte de los usuarios.

# ANEXOS

## ANEXO #1

### ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE BABAHOYO

1. ¿Considera usted que el desarrollo Interpersonal de las secretarias incide en los niveles de satisfacción de los ciudadanos del cantón Babahoyo que visitan el Municipio en busca de solucionar un problema o situación dada?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. Es importante el papel desempeñado por la secretaria en lo referente a la atención al público.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Haz recibido algún tipo de capacitación direccionada hacia la atención que se le debe brindar a las personas que a diario visitan el Municipio para tratar solucionar sus problemáticas.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

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

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿Cree que la atención que le proporcionan las secretarias a los usuarios es correcta?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

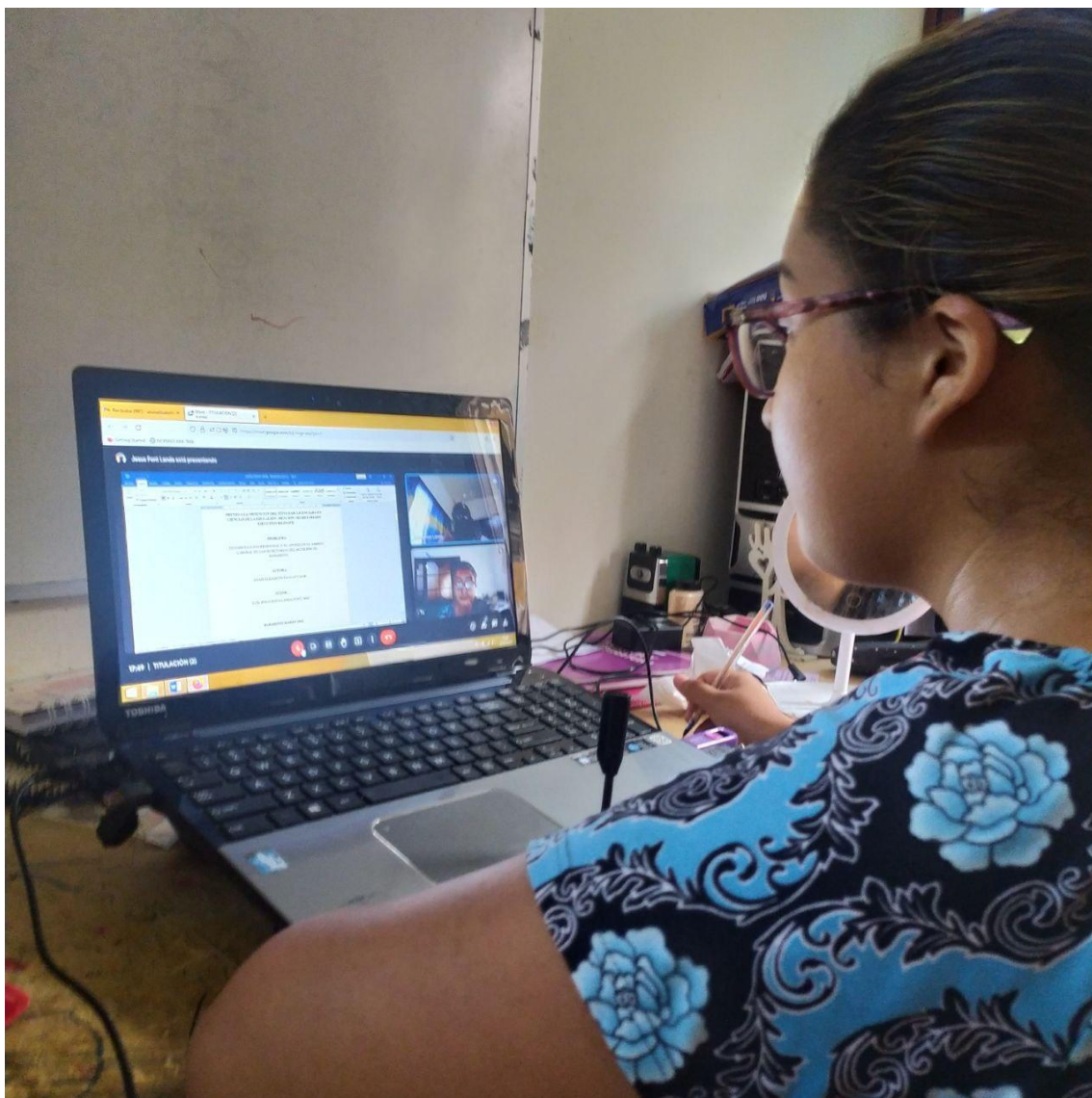
## ANEXO #2

### EVIDENCIA FOTOGRAFICA



*Realizando la respectiva encuesta a las secretarias que laboran en el Municipio de Babahoyo*

### ANEXO #3



*Retroalimentación virtual con el tutor asignado para el estudio de caso*

ANEXO #4



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo Marzo 11, 2022

Señor(es):

**Municipalidad de Babahoyo**

Babahoyo .-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **PAGUAY LOOR ANAIS ELIZABETH**, con cédula de identidad # **1206691410..**, 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(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); 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 laboral con el tema: **"Desarrollo Interpersonal y su aporte en el ámbito laboral de las secretarías del Municipio de Babahoyo**

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

De Usted (es), muy atentamente;

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



ANEXO#5



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

