



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



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

**PROBLEMA:**

**EL PERFIL DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA**  
**SECRETARIA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO A**  
**LOS USUARIOS**

**AUTORA:**

**MARIA ANDREA ARBELAY PAREDES**

**TUTORA:**

**MSc. MARÍA ELENA ZALAZAR SANCHEZ**

**BABAHOYO - AGOSTO – 2019**

## **RESUMEN**

El presente estudio de casos fue realizado en el Departamento de Talento Humano de la Gobernación de Los Ríos. El cual consiste en estudiar el perfil de formación profesional de las secretarías y su impacto en la calidad de servicio al usuario, el problema encontrado fue la falta de capacitaciones por parte del Estado en temas de calidad de servicio, que es considerado parte fundamental para la institución dado que esto servirá a mejorar los servicios que ofrecen perfeccionando la atención brindada a las personas. Ayudando de manera eficiente en el desenvolvimiento de las actividades laborales de la secretaria.

La metodología que se utilizó en la investigación fue el método deductivo debido a que este parte de lo general a lo particular, también se utilizó el método descriptivo, porque podemos conocer como el perfil de formación profesional tiene un impacto en la calidad de servicio a los usuarios, las investigaciones logradas fueron respaldadas mediante sitios web, libros y por medio de conocimientos propios que están citados en el desarrollo de la investigación. Se analizó las dos variables, que son: perfil de formación profesional y calidad de servicio. De esta manera favoreciendo la formulación de las conclusiones que pretenderán de algún modo ayudar no solo al departamento si no la institución en forma general.

### **Palabras claves:**

Formación, Servicio, Calidad

## **ABSTRACT**

The present case study was carried out in the Human Talent Department of the Los Ríos Governorate. Which consists of studying the professional training profile of the secretariat and its impact on the quality of service to the user, the problem found the lack of training by the State in quality of service issues, which is a fundamental part of the institution since this serves to improve the services that offer improvement of the care provided to people. Helping efficiently in the development of the work activities of the secretary.

The methodology found in the research was the deductive method because it is part of the general to the particular, the descriptive method can also be used, because we can know how the professional training profile has an impact on the quality of service for users, The Research carried out was supported through websites, books and through their own knowledge cited in the development of the research. He analyzed the two variables, which are: professional training profile and quality of service. In this way, the formulation of conclusions that somehow seek to help not only the department but also the institution in general is favored.

### **Keywords:**

Training, Service, Quality

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>DESARROLLO</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>SUSTENTO TEÓRICO</b> .....	<b>4</b>
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.</b> ..	<b>15</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	<b>16</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>17</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>20</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Importancia del rol de la secretaria .....	16
Gráfico 2: Reciben capacitaciones por parte del Estado .....	17

## INTRODUCCIÓN

El estudio de casos se realizó dentro del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la provincia de Los Ríos. Se encuentra enmarcado en las líneas de investigación de la Universidad en la educación y desarrollo social, de la facultad en el Talento Humano. El estudio de casos tiene el respaldo de la sublínea de investigación como condiciones laborales de talento humano, por lo tanto, las investigaciones logradas fueron respaldadas mediante sitios web, libros y además por medio de conocimientos necesarios, que están citados en el desarrollo de la investigación.

Desde que inician una carrera existe una programación académica que asegura con inteligencia y claridad cuál será su profesión. El perfil de formación profesional de las secretarías ha venido desarrollando un concepto más amplio de lo que es su formación, tiene como finalidad la prestación de servicio a los ciudadanos de toda la provincia de los Ríos, logrando un cambio positivo para el pueblo. El objetivo principal que tiene es la prestación de servicios públicos y seguir los reglamentos que indica la ley, que favorecerán a los ciudadanos y al Estado, de manera que beneficie a la Provincia, permitiendo elaborar nuevas metas y planes de estrategias para mejorar la calidad de servicio.

La calidad de servicio al usuario es la manera de actuar que tiene cada ser humano, que tiene el propósito de vivir en una sociedad con calidad y calidez. Además de fomentar los conocimientos del profesional dando capacitaciones, charlas sobre la buena atención al usuario, su función principal es brindar bienestar social resguardando los derechos de cada uno de los ciudadanos; velar por la equidad de las personas enfocándose en brindar una buena calidad de servicio a quienes más lo necesiten.

El objetivo principal del estudio de casos es determinar como el perfil de formación profesional de la secretaria tiene un impacto en la calidad de servicio a los usuarios dentro del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la provincia Los Ríos, siendo este un vínculo sumamente importante en el desarrollo de sus actividades laborales, puesto que su finalidad es la prestación de servicio a los ciudadanos, no descartamos que pueden a ver aspectos negativos que impidan mejorar el bienestar de las personas.

La metodología aplicada durante el estudio de casos fue el método deductivo ya que según este método la conclusión se halla dentro de las premisas referidas, conociendo resultados específicos en la investigación que se realizó en el Departamento de Talento Humano de la Gobernación obteniendo la información necesaria, una de las primeras cosas que se planteó en la institución es que existan capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio. También se utilizó el método de investigación descriptiva que conoce los aspectos más importantes de ambas variables, por último, se obtuvo información por medio del instrumento encuesta.

## **DESARROLLO**

El desarrollo del estudio de casos se realizó en la Gobernación de la Provincia de Los Ríos ubicada en las calles General Barona y Bolívar frente a la iglesia Catedral, la institución fue fundada el 24 de abril de 1861 es una entidad de carácter pública tiene como finalidad la prestación de servicios a los ciudadanos de toda la provincia fluminense; su misión es otorgar permisos de funcionamiento, velar por la equidad y bienestar de las personas, aplica proyectos contra la violencia intrafamiliar, otorga actas a residentes extranjeros, también se encarga de la expatriación de personas ilegales y otorga la estabilidad justa de residencia a extranjeros. Su misión es amparar y resguardar los derechos de cada uno de los ciudadanos mediante la gestión de la ley policial a través de: Intendencia General de Policía y Comisarias, logrando de esta manera un control para la tranquilidad de las personas. Tiene como objetivo la prestación de servicios públicos y seguir los reglamentos conforme indica la ley, fortaleciendo su poder y autoridad, dejando en alto la imagen de la institución.

## JUSTIFICACIÓN

El siguiente proyecto de investigación pretende dar a conocer mediante conceptos investigados, el impacto que tiene el perfil de formación profesional de las secretarias en la calidad de servicio a los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos. Esta investigación será de mucha importancia para la institución, ya que le permitirá contar con el personal idóneo y obtener una imagen profesional en la secretaria que trabaja en el departamento de Talento Humano. Además de fomentar sus conocimientos dando capacitaciones, charlas sobre la buena atención al usuario, que permitirá adquirir resultados positivos para la institución. Puesto que es relevante el perfil formación profesional en cada una de las áreas administrativas en todas organizaciones ya sea pública o privada.

La Gobernación de la provincia de Los Ríos es la institución en donde se desarrollará la investigación, puntualmente en el departamento de Talento Humano, donde se pudo observar que la asistente no reúne el perfil de formación profesional de secretaria ejecutiva; puesto que es muy importante contar con la formación profesional necesaria en el cargo que vaya a desempeñar, aplicando algunas habilidades como: la organización, la dirección, la planificación y el control en actividades relacionadas a su puesto de trabajo. También deberá aplicar de forma segura la toma de decisiones de sus actividades como dirigente progresista, de esta manera obtendrá una aportación positiva en la atención a los usuarios generando resultados provechosos, al emplear sus habilidades y destrezas en el cargo que ocupa.

El siguiente estudio de casos beneficiara a la secretaria del departamento antes mencionado, puesto que es ella quien asocia una serie de virtudes, habilidades y conocimientos que ayudaran a facilitar las actividades laborales. Lo que se pretende alcanzar es que la ejecutiva con su capacidad de desenvolverse correctamente, desempeñe un excelente papel en la calidad de servicios que se les brinda a los usuarios dentro de la institución. Al mismo tiempo deberá facilitar la información necesaria a los beneficiarios.

De igual manera el estudio de casos es factible debido a que se obtendrá los recursos necesarios, tanto en conocimientos, habilidades y destrezas que ayudaran a mejorar la

calidad de servicios, realizando sus labores de una manera as eficaz y productiva para el departamento de talento humano. La factibilidad de la investigación es que, la ejecutiva logre desenvolverse con facilidad en sus actividades, de esta manera ellas brindaran un buen trato a los usuarios y la debida atención que requieren.

## OBJETIVO

Determinar como el perfil de formación profesional de las secretarias tiene un impacto en la calidad de servicios a los usuarios del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la provincia de Los Ríos.

El objetivo que tiene la investigación es determinar como el perfil de formación profesional de las secretarias tiene un impacto en la calidad de servicios a los usuarios del departamento de Talento Humano de la Gobernación, mediante las habilidades, destrezas y virtudes que tiene la ejecutiva lograra desempeñar un papel importante en cada área que se la ubique gracias a que cuenta con el perfil necesario para desenvolverse con agilidad en sus labores logrado de esta manera fortalecer la calidad de servicios que se brinda.

## SUSTENTO TEÓRICO

### El Perfil de Formación Profesional

El perfil de formación profesional es el total de las capacidades, cualidades, destrezas y el intelecto necesario para desenvolverse con facilidad en el área de trabajo que vaya a desempeñar (Nieto, 2014). Los conocimientos y habilidades del profesional son las que le permitirán desarrollar con facilidad las actividades laborales de la oficina. El profesionista deberá cumplir con las normas y reglas que se ajusten a las necesidades de cada jefe, que

solicite en el perfil profesional de cada uno de los empleados, puesto que en la actualidad se trabaja con la tecnología moderna que está en constante cambio y evolución.

Lo que busca un perfil profesional es que las personas sean competitivas en el ambiente laboral, es decir lo que demuestran, cuales son los conocimientos, las habilidades que esa persona posee qué es lo que las distingue una de otras. Es un conjunto de competencias es todo aquello que la persona debe ser y saber hacer son capacidades y cualidades claramente bien definidas, tener clara tu formación profesional te ayudara a venderte de la mejor manera al momento de querer emplearte en las áreas administrativas de una institución pública o privada.

Desde que inicias una carrea, existe una programación académica que les asegura con inteligencia y claridad cuál será su profesión, desde el momento en que empiezas tendrás claro cuál va a ser tu perfil de formación profesional con el que vas a contar. Los conocimientos, herramientas y habilidades que vas aplicar y cuál va a ser tu espacio laboral, donde puedas desenvolverte y desarrollarte aumentando la productividad de actividades de la institución, también te ayudara a incrementar tus valores éticos y morales.

#### Perfil de formación profesional de la secretaría

Toda secretaria o secretario debe de cumplir con el perfil de formación profesional, esto les permitirá desenvolverse con facilidad en las labores encomendadas (Órdoñez & Sanchez, 2018). Las ejecutivas estén con los conocimientos actualizados; puesto que hoy en día la tecnología avanza a pasos agigantados y es necesario tomar cursos, seminarios y talleres para estar siempre en la vanguardia en temas de actualidad permitiendo de esta manera mejorar su desenvolvimiento en las labores encomendadas. Su rapidez y eficacia es lo que permite el crecimiento y desarrollo de la institución puesto que hoy en día son ellas la imagen representativa; por lo tanto, deben de contar con valores éticos y morales que servirán para el buen desenvolvimiento y mejorar la comunicación de su alrededor.

Por lo tanto, la secretaria de una institución debe tener el correcto manejo de su perfil profesional como un ser responsable, facilitando la información solicitada por su jefe o compañeros de trabajo. En vista de que usualmente están en constantes cambios y muchas veces las reglas y normas en el trabajo pueden variar, ella como ejecutiva deberá conocer todas las diligencias que existe en el departamento de talento humano de la Gobernación del Cantón Babahoyo.

En la actualidad todas las secretarias de la institución tienen que contar con buena presencia, ser cortés, saber escuchar al director cada una de sus peticiones, tener una buena redacción y ortografía, toda secretaria debe de ser cumplida con las tareas encomendadas, tiene la obligación de ser ordenadas en vista de que esto deja una buena impresión de ellas, manejar correctamente los conocimientos tecnológicos de la actualidad, saber archivar correctamente, tener plenos conocimientos de idiomas, también de clasificar sus tareas cotidianas, periódicas y ocasionales, toda profesional ejecutiva tendrá de cuidar su vestimenta sencilla pero elegante proyectando profesionalismo y una buena imagen.

Como se menciona en el párrafo anterior, toda secretaria debe de adquirir los conocimientos de las nuevas metodologías tecnológicas que hay en la sociedad (Londoño, 2016). Un secretario o secretaria también podrá desarrollar actividades administrativas porque es ella la mano derecha del jefe y con los conocimientos necesarios ayudara con el funcionamiento del departamento, desarrollando sus habilidades y destrezas en el mundo profesional puesto que cada vez va evolucionando nuestra sociedad, fortaleciendo su perfil de formación profesional con una excelente experiencia laboral, al momento de ejercer su trabajo. Siendo una persona creativa generando un ambiente de alegría en la oficina para que así transmita paz y armonía a las personas que la rodean.

### Características

Una secretaria como profesional tiene la obligación de ser competitiva y creatividad tomando iniciativa por lo que hace y en las decisiones con el cargo de autoridad que se le ha

asignado. Como todos saben una de las características más importante de las ejecutivas es guardar discreción de las actividades que se realizan convirtiéndose así en una de las personas de confianza de su jefe y responsables del trabajo que realizan, al ser puntuales en todo el sentido de la palabra en vista de que esto dejara resultados positivos, además de que organizadas , de esta manera las personas depositaran su confianza y tranquilidad que el trabajo encomendado este a tiempo y bien planificado.

### Cualidades

Para entrar en el mundo profesional, las secretarias deben de reunir ciertas cualidades que ayudaran a que se desenvuelvan con facilidad dentro del departamento de talento humano logrando tener éxito en cualquier actividad que realicen y siendo competentes en todo nivel entre estas cualidades deben de tener la capacidad de escuchar y comunicar lo que su jefe ordena, saber dar las respuestas y soluciones de manera creativa cuando el caso lo amerite, tener el control y la motivación para realizar el trabajo. Para lograr ser la secretaria perfecta deben cultivar las siguientes cualidades tener los conocimientos tecnológicos que hay en la actualidad, cualidades éticas y humanas que son muy importantes en su vida profesional y por ultimo una de las más importante como lo son las habilidades sociales que le permitirán desenvolverse con facilidad de palabra en su ámbito laboral.

### Habilidades

Las secretarias diariamente adquieren nuevos conocimientos que desarrollaran habilidades y reforzaran sus actitudes para ser profesionales con ejemplo deben de hábiles en tener una buena comunicación tanto verbal como escrita puesto que muchas veces son llamadas para representar a sus jefes en reuniones importantes dentro de la institución, también tienen habilidades personales como llevarse muy bien con sus compañeros de trabajo y demás personal que trabaja en la organización por ultimo están las habilidades en computación hoy en día este es un requisito sumamente importante en el mundo profesional

en vista de que se requiere tener los conocimientos necesarios y familiarizarse con todas las versiones de Microsoft office.

## Virtudes

Como virtudes esta la lealtad que son los tratos o compromisos que se hacen con otras personas con el fin de tener total confianza en ellas, la discreción de ciertas actividades que no se pueden difundir en la empresa, de esta manera se ganaran la confianza de su empleador y sobre todo tener la plena seguridad de las labores que se realizan en la institución y claridad del trabajo que están realizando en cualquier ámbito y por ultimo pero la más importante, la paciencia puesto que en ocasiones se cargan de trabajo o actividades encomendadas por sus jefes pero siempre deben de mantener la tranquilidad y serenidad puesto que es una virtud necesaria si eres una secretaria.

Entonces si la secretaria no cumple con el perfil de formación profesional solicitado deberá buscar métodos y estrategias que le permitirán tomar experiencia de sus labores en el cargo que vaya a desempeñar, logrando las destrezas necesarias, con las recomendaciones esenciales para ejercer la función que llegue a desarrollar su trabajo de una manera eficaz. Para que así su jefe puede tener total confianza hasta llegar a reemplazarlo en caso de ausencia dentro del departamento Talento Humano de la Gobernación. De acuerdo con el autor (Pérez, 2014) “El interesado en el puesto se da cuenta de que no cumple con el perfil profesional que la entidad busca, por lo que debe pensar en solucionarlo” (p.16).

Las instituciones tienen distintas funciones entre ellas es la de necesitar una secretaria, esta debe ser una persona que tenga experiencia luego de haber cursado sus estudios académicos debe tener experiencias como haber realizado prácticas pre- profesionales, congresos, capacitaciones entre otras para que así su currículum pueda tener una amplia información. En las instituciones necesitan personal capacitado que tengan buena

presentación, que sea una persona responsable, aunque el jefe o directivo del departamento no puede enfocarse solo en la presencia de una secretaria o secretario si no en los conocimientos que tiene el mismo.

La secretaria o secretario debe ser preparada porque no servirá de nada tener buena presencia si no tiene conocimientos, en caso que la secretaria sea aceptada por su presencia y al momento de desarrollar su cargo no lo hace bien la institución tendrá dificultad con sus clientes la organización puede ser desprestigiada si la secretaria no cumple con lo que solicita algún usuario o no le facilita la información necesaria, dejando así a la empresa con una mala imagen. Por ello el perfil de formación profesional de una secretaria es importante porque al momento de dejar su carpeta en las instituciones se tomara en cuenta su trayectoria profesional como ejecutiva

Utilizando la tecnología moderna que hay en nuestra sociedad, puesto que de esta manera las funciones que realiza en su ámbito laboral le permitirá desarrollar su máximo potencial como ejecutiva demostrando habilidades y destrezas en el ámbito profesional, apariencia que con un comportamiento adecuado y veras pueda recibir al personal tanto interno como externo, lo que permitirá que actúe de manera veras lo solicitado por uno de ellos, logrando como resultados el éxito en sus diversas labores a desempeñar, deben de contar con estudios académicos avanzados, con la motivación necesaria al realizar su trabajo también deben de tener un correcto manejo de su redacción ortográfica, y facilidad de palabras.

También deben de controlar sus emociones, identificando las acciones que al actuar de manera fluida utilizando sus destrezas para dialogar y resolver debates convenciendo al equipo de trabajo al momento de ponerse de acuerdo al momento de ponerse de acuerdo en alguna actividad a realizar en las instituciones. Es perfil de formación profesional de las secretarias para los cargos en los que se desenvuelven, siempre deben de ser capaces de realizar su trabajo puesto que siempre deben de estar disponibles cuando requieran se su colaboración.

La secretaria debe ser una persona seria preparada que tenga claro lo que va hacer tener total responsabilidad para dar una buena atención a los clientes ver todo de manera positiva, ayudara en su trabajo, ser paciente y agradable con los clientes mostrar siempre una sonrisa y amabilidad al estar en el cargo que le designan esta deberá llegar a laborar de manera puntual siendo responsable en su trabajo y llegando con su vestimenta adecuada, debe tener listo su escritorio ordenado para que así los clientes noten que es una persona organizada, al momento que lleguen debe de lucir una sonrisa y un saludo adecuado preguntar que desea el o en que se le puede ayudar así el notara la amabilidad del secretaria.

En la actualidad todas las instituciones necesitan una secretaria para que facilite el trabajo de su jefe inmediato, debe ser una persona que tenga conocimientos sobre lo que va hacer y las actividades a realizar en la oficina, de una manera eficaz y eficiente. Teniendo habilidades y destrezas y sobre todo ser organizadas al momento de realizar el trabajo esto permitirá aumentar el grado de productividad en la secretaria, puesto que se desenvolverá con facilidad y seguridad dentro y fuera de la organización, como lo mencionamos en párrafos anteriores deben mantener una imagen fresca y cálida cuidar muy bien su vestimenta, no utilizar accesorios llamativos etc.

La labor de la secretaria en los últimos años ha desarrollado nuevas estrategias que le han permitido al profesional avanzar a pasos agigantados en cualquier cargo que vaya a ocupar, ya no solo como secretaria si no que podrá desenvolverse con facilidad en el área a desempeñar como profesionista (Ruiz, 2010). es decir que el perfil de formación profesional de las secretarias cada día sigue desarrollando nuevos conocimientos y habilidades que son tan simples pero vitales para la institución, que cada día buscan personas profesionales que se den exigencia constante así mismo en vista de que en la actualidad ya no solo están para contestar el teléfono, también forman parte de los procesos administrativos que se llevan a cabo, su labor va más allá puesto que son la nueva imagen de la institución desarrollado sus destrezas que pueden ser muy útiles en el mundo laboral.

Deben tener buen sentido del humor y una personalidad equilibrada al atender al cliente manejar muy bien sus valores, su presencia que como lo hemos dicho anteriormente es la imagen de la empresa, como todos saben la palabra secretaria significa secreto por la lealtad y discreción que ella debe guardar al manejar todo tipo de información, muchas veces esto la conlleva a estresarse pero ella debe de controlar la situación con empatía, responsabilidad y sobre todo con mucho respeto, al contestar el teléfono siempre debe ser muy cálida demostrar a la otra persona el interés en llamada.

También debe de utilizar términos muy respetuosos pero sobre todos muy claros al redactar una carta u oficio, manejar la coherencia en el texto con buena ortografía, esto se logra a través del constante dominio de sus actividades, capacitación y grandes fuerzas de resaltar y destacar entre sus compañeros de trabajo, al tener el conocimiento que se necesita en una sociedad tecnológica puesto que en la actualidad es la herramienta más importante y el buen espíritu de servicio, colaborar con sus compañeros para que no haya un atraso en el trabajo demostrando su eficacia en las labores realizadas.

#### Calidad de servicio

El usuario es lo primero en todas las instituciones, la calidad de servicio es la educación, forma de actuar, ser y vivir en una sociedad con calidad y calidez de servicio donde nuestras actitudes demuestran lo que somos y como actuamos con una mentalidad plena y segura de lo que hacemos y decimos, también requiere establecer compromisos con los usuarios porque son ellos los que cada día dan el prestigio a la organización tanto como a la secretaria que sentirá orgullo y satisfacción profesional del trabajo que está realizando.

El departamento de Talento Humano de la Gobernación tiene la obligación de planificar o elaborar un plan de trabajo que le permita brindar una buena calidad de servicio a los usuarios (Pérez, 2010). Entonces la institución deberá establecer nuevas estrategias y herramientas para que los usuarios tengan una buena imagen tanto de la secretaria como de la corporación, mostrando el respeto hacia las demás personas y sobre todo la atención que

se les da, comprenderlos y saber que hoy en día ellos son prioridad, no todas las instituciones brindan una buena calidad de servicios debido a que no desarrollan su propio plan de estrategias.

### Importancia

Como se menciona en el párrafo anterior, se deben desarrollar e implementar estrategias para lograr una buena calidad de servicio, que logren satisfacer o superar las necesidades de los usuarios, que a la larga serán satisfactorias tanto para ellos como para la secretaria; la amabilidad es uno de los puntos clave que las personas esperan al momento de solicitar el servicio que presta la institución, la ejecutiva siempre deberá recibir al usuario con una sonrisa demostrando su interés en él y la rapidez en aclarar sus dudas.

Puesto que la calidad de servicio es importante en una organización porque de eso depende el prestigio de la misma al dar un buen servicio, el usuario quedara satisfecho al ser bien atendido por la secretaria proyectando una imagen profesional en sus labores de trabajo (Martínez , 2016). Las personas se llevan una buena impresión de ellos y de la atención que le presto la ejecutiva, al ser muy amable preguntando que desea en que puede ayudarle, invitarlo a tomar asiento si tiene que esperar, que sienta que están gustoso de tenerlo en el departamento.

### Tipos de servicio

El servicio excepcional; es dar un servicio extraordinario al usuario, ser rápido y veloz debido a que el cliente de hoy en día busca ser apreciado por parte de la secretaria del Departamento de Talento Humano, que él es lo más importante que se está atendiendo en ese momento. Por ultimo debe de ser competente en la calidad del servicio que se brinda que resuelvan sus problemas de acuerdo a sus necesidades, el propósito de la institución es vender y servir al consumidor tratar de persuadirlo y sorprenderlo de tal manera que quede totalmente satisfecho con el servicio brindado.

El servicio malo; el servicio malo es cuando la ejecutiva no se encuentra en la facultad ni la capacidad para brindar una buena calidad de servicio a los usuarios, que aún no es capaz de asumir la responsabilidad suficientes al tomar las decisiones y medidas necesarias en el departamento que regularmente satisfagan las necesidades de los mismos, el mal trato por parte de los jefes puede influir en el mal servicio que brinda la secretaria, tomando actitudes negativas que luego interviene en el desenvolvimiento de sus de sus labores diarias al desconocer cómo resolver los conflictos que se forman.

Servicio pésimo; el servicio pésimo es aquel que no existe o es totalmente desastroso, puesto que en algunas instituciones atienden de forma grosera y descortés a consecuencia de que no tienen conocimiento o la más mínima idea de lo que calidad de servicio, actuando de tal manera como si fueran a pedir algún favor, la ignorancia de estas personas cada día aumenta. La ejecutiva encargada de dar la atención brindada hace todo lo posible para atender mal al usuario, tal punto de que el baje el nivel de expectativas que tenía de la secretaria por lo general con una calidad de servicio de esta magnitud el cliente no volverá más.

En la actualidad la calidad de servicio a los usuarios es muy importante puesto que sin ellos no existen las instituciones tanto públicas como privadas, atender de la mejor manera a las personas es lo primordial hoy en día. Ya que muchas veces acuden a los departamentos incrementando la productividad y servicios que estas brindan, teniendo como resultado que ellos salgan contentos, más aun siendo una organización pública del estado donde la atención debe de ser de calidad porque así aumentara el rendimiento.

La calidad de servicios es el conjunto de actividades a realizar en la institución, en cómo se manejan cada uno de los departamentos que hay dentro de ella y la función que realizan (Escudero, 2017). Es decir como contestar el teléfono deberán hacerlo de una forma muy experta entendiendo las necesidades del usuaria cuando solicitan datos de los productos o servicios que brindan. Aclarar las dudas que tengas de una manera muy Cortez y respetuosa manteniendo y demostrando ante todo el profesionalismo y dedicación por su trabajo, esta

es una característica muy importante para mantener al cliente satisfecho y que vuelva hacer negocios con la empresa.

En la actualidad se dan muchos cambios, pero siempre se debe mantener una excelente calidad de servicio para que la generalización de los mercados tenga mayor rentabilidad y productividad (Carrasco, 2018). Los usuarios muchas veces no se fijan en la calidad de producto o servicio sino más bien en la infraestructura que tiene las instituciones y la capacidad de los empleados al atender sus dudas, también tendrán que contar con las herramientas y competencias necesarias que logren satisfacer las necesidades, la buena calidad del servicio al usuario son todas las prácticas y destrezas que vivió durante su paso por la empresa.

Actualmente los tiempos están cambiando, los clientes se comportan más exigentes al buscar 3 cosas especiales; precio, servicio y calidad. La importancia de estos puntos es de sumo interés para la empresa dándole siempre la razón al usuario, es muy relevante que se enfoquen más en atender las necesidades y expectativas del consumidor, si no son capaces de atenderlo como es debido el no regresara más a menos de que sea una institución del estado donde necesite tramitar algún tipo de documento.

### Características

Una de las características más importante es que no se puede tocar el servicio intangible, por lo tanto, se sufre o se goza dependiendo de cómo este ha sido proporcionado a los clientes. La satisfacción de él depende de las comparaciones y experiencias previas que haya tenido ya sea con la empresa o la competencia, de esa experiencia va a lograr el nivel de satisfacción. Ellos esperan recibir lo que estaban buscando en trato, en amabilidad, y sobre todo en confiabilidad de su proveedor. Es muy importante que todos los involucrados de dar servicio a las personas ya sea de manera directa o indirecta den el 100% para que el producto o servicio llegue a manos correctas con las especificaciones y características adecuadas.

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En este estudio de caso se aplicó el método deductivo, ya que según este método la conclusión se halla dentro de las propias premisas referidas, es decir están dentro de las mismas opiniones de los empleados de la organización, para poder realizar los resultados obtenidos dentro de la investigación realizada, pudiendo de esta manera observar y estudiar los resultados, para así poder conocer la problemática que afecta a los empleados de la institución. También es de tipo descriptiva porque a través de ella podemos conocer como el perfil de formación profesional tiene un impacto en la calidad de servicio a los usuarios del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos, conociendo aspectos importantes de ambas variables que en un futuro ayudaran a mejorar la estructura del departamento.

La técnica encuesta estuvo dirigida a la analista y secretaria del Departamento de Talento Humano de la Gobernación, desarrollando las preguntas planteadas con las dos variables a utilizar en la investigación, las cuales están desarrolladas en el transcurso de toda la investigación. Conociendo sus diferentes puntos de vista en temas como: si consideran importante el rol que desempeña la secretaria en una institución también si existen capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio al usuario y por ultimo si consideran mantener la calma durante una situación conflictiva con el usuario.

En el presente estudio de casos se aplicó como instrumento de recopilación la encuesta, que tendrá como fin dar respuesta al problema planteado en la institución, esta técnica se aplicó a los empleados del Departamento de Talento Humano de la Gobernación, la cual nos ayudó obtener información de manera rápida y eficaz, para conocer su perfil de formación profesional y cuál es el impacto que tiene en la calidad de servicio a los usuarios, pudiendo evidenciar que no cuentan con capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio, mediante el proceso realizado se alerta a los empleados a tomar medidas drásticas para que exista una mejora en la institución, obteniendo de esta manera cambios positivos para la misma.

## RESULTADOS OBTENIDOS

Debido a esto se tomaran cartas en el asunto para mejorar las irregularidades que hay dentro del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la provincia de Los Ríos como: desarrollar nuevos métodos y estrategias, implementando capacitaciones al personal que labora en la institución, herramientas que le permitan brindar una mejor calidad de servicio al usuario logrado de esta manera obtener resultados que fortalecerán al perfil de formación profesional, como secretaria aportando de manera eficaz todos los conocimientos obtenidos a través de las capacitaciones realizadas por parte del estado. A continuación las preguntas que tuvieron más relevancia en la encuesta.

### 1. ¿Considera Usted que el rol que desempeña la secretaria es importante en una institución?

**Grafico N.- 1** Importancia del rol de la secretaria



De acuerdo con la pregunta planteada se pudo observar que el 50% de los empleados considera muy importante el rol que desempeña la secretaria en una institución mientras que el otro 50% lo considera importante. Los empleados que laboran en el Departamento de

Talento Humano consideran que el rol que desempeñan las secretarías es muy importante, para la institución.

**2. ¿Existen capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio a los usuarios?**

**Grafico N.- 2** Reciben capacitaciones por parte del estado



Los trabajadores manifestaron que nunca reciben capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio. En cuanto a capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio las opiniones de los trabajadores están enfocadas en una sola respuesta que nunca reciben capacitaciones en temas de calidad de servicio por parte del estado.

## CONCLUSIONES

- La presente investigación de estudio de casos se realizó directamente en el Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos, la principal función es formar el perfil de formación profesional de la secretaria, que es uno de los requisitos más importante que todos los empleados deben tener claro, para lograr sus objetivos y metas propuestas, desarrollando sus habilidades y

virtudes. El propósito que tienen es velar por la seguridad de los ciudadanos que garanticen un cambio positivo en las personas de nuestra provincia, en vista que de esta manera existirá una mejor calidad de servicio en los usuarios que hacen uso de los mismos, impulsándolos con capacitaciones y diferentes planes de estrategia permitiendo involucrarlos con la sociedad logrando cumplir las expectativas que satisfagan sus necesidades.

- A través del perfil de formación profesional se impulsara a los profesionales a desarrollar sus conocimientos, habilidades competitivas que ayudaran a generar los cambios productivos que requiere la institución, en un ambiente laboral de calidad, es por ello que todas las organizaciones tanto públicas como privadas tienen prioridad por ciertos empleados, en vista de que para cada área de trabajo requerida es necesario contar con el perfil adecuado, lo cual permitirá alcanzar los objetivos planteados dentro de la provincia generando el interés positivo. La importancia del estudio realizado se basa en velar y garantizar todos los deberes y derechos de los ciudadanos, promoviendo acciones que protejan a las personas, pero también mejorando la calidad de servicio que se brinda a los usuarios, desarrollando principios y valores que formen al profesional.
- En el Departamento de Talento Humano de la Gobernación de Los Ríos consideraron importante el rol que desempeña la secretaria, la cual permitirá que a través de ellas mejore la calidad de servicio que se brinda en la institución beneficiando a los usuarios, realizando capacitaciones, en temas de calidad de servicio a los empleados del departamento para que estén informados de cómo se debe de atender a las personas que hacen uso del servicio que brinda la institución. Creando y desarrollando nuevos programas de capacitaciones, herramientas y estrategias que ayuden a la formación profesional de la secretaria, para que así reciban al cliente de una forma eficaz y eficiente al momento de atenderlo. Al analizar la herramienta encuesta que se aplicó, se observó cuán importante es el perfil de formación profesional para desarrollar las actividades laborales.

- Se determinó que en el Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos, si se empleaba correctamente la calidad de servicio a los usuarios en su totalidad, a pesar de que muchos de ellos llegan a solicitar el servicio que ofrece la institución de una manera poco profesional, sin embargo actualmente trabajan por mejorar y garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos, para mantener de esta manera la imagen prospera que caracteriza a la departamento, permitiendo que los cambios sean positivos y de manera eficaz y oportuna siendo generalmente de interés social, logrando cumplir y satisfacer las expectativas que tiene la institución.

El estudio de casos realizado dentro del Departamento de Talento Humano de la Gobernación, se basó en desarrollar nuevas estrategias al implementar programas nuevos de capacitaciones y herramientas que forman al profesional en la calidad de servicio al usuario, con metas claras que cumplan sus expectativas y satisfagan las necesidades de las personas, que diariamente hacen uso de los servicios que ofrece la institución, logrando grandes cambios positivos que garanticen los deberes y derechos de los ciudadanos viviendo en una sociedad donde sean respetados con una vida digna. Actualmente el desarrollo es prospero en temas de atención al cliente, también es recomendable que la ciudadanía haga buen uso de todos los servicios que se brindan para seguir generando grandes cambios positivos de forma general que ayuden a la formación profesional tanto de los empleados como de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Carrasco, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente* . España : Paraninfo.
- Escudero, M. J. (2017). *Comunicación y atención al cliente* . España : Paraninfo S.A.
- Londoño, M. C. (2016). *Asistentes y secretarias una profesión de riesgo*. Madrid: Fundacion Confemental.
- Martínez , R. (2016). *Servicio al cliente interno todos somos clientes todos tenemos clientes* . Bogotá: Ediciones de la U .
- Nieto, C. (2014). *Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo* . Epaña: Parsninfo S.A.
- Órdoñez, R. B., & Sanchez, M. M. (4 de mayo de 2018). El Perfil Profesional de las secretarias en las instituciones de educación superior de Portoviejo. *El Perfil profesional de las secretarias en las instituciones de educación superior de Portoviejo*. Manabí, Portoviejo, Ecuador.
- Pérez, E. I. (2014). *Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo. Apoyo a la enseñanza e inserción en el merdcado de trabajo*. España: Ideaspropias.
- Peréz, V. C. (2010). *Calidad total en la antencion al cliente pauta para garantizar la exelencia en el servicio*. España: Ideaspropias.
- Ruiz, M. R. (2010). *Manual Técnicas de Secretariado*. Madrid: CEP S.I.

## ANEXO N.-1

### ENCUESTA APLICADA A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANA DE LA GOBERNACIÓN DE LOS RÍOS

**Instrucciones:** Marque la respuesta correcta según su criterio

**1.- ¿Considera Usted que el perfil de formación profesional es importante para desarrollar las actividades laborales del departamento de Talento Humano?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2.- ¿Considera Usted que el rol que desempeña la secretaria es importante en una institución?**

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- No es importante

**3.- ¿La secretaria está totalmente comprometida a alcanzar las metas establecidas por la institución?**

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Nunca

**4.- ¿Considera importante la eficiencia de la secretaria en su área laboral?**

- Siempre
- De vez en cuando
- Nunca

**5.- ¿Qué tan importante considera la atención al usuario?**

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- No es importante

**6.- ¿Dentro del Departamento de Talento Humano existe un manual de atención al usuario?**

- Si
- No
- Desconoce

**7.- ¿Existen capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio a los usuarios?**

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Nunca

**8.- ¿Considera usted que se debe mantener la calma durante una situación conflictiva con él usuario?**

- Siempre
- De vez en cuando
- Nunca

## ANEXO N.- 2

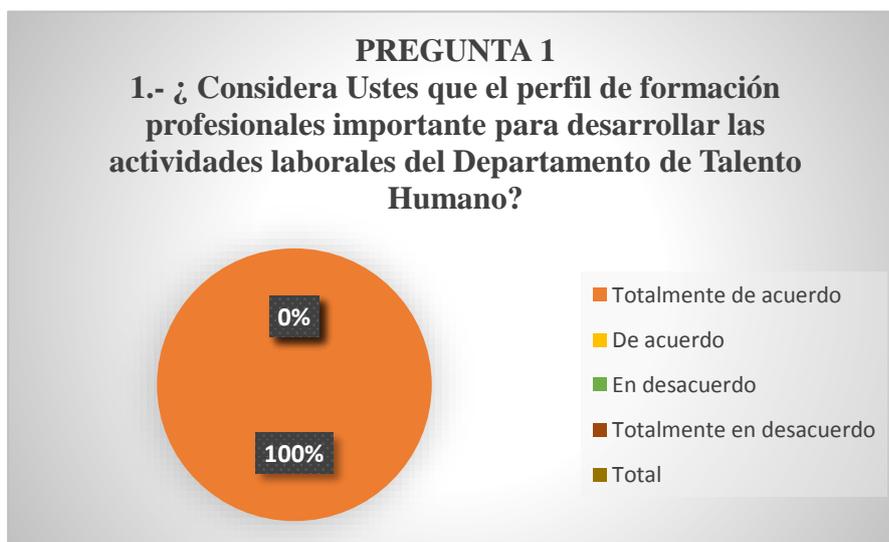
Tabulación de la encuesta realizada a los empleados del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de la provincia Los Ríos.

**1.- ¿Considera Usted que el perfil de formación profesional importante para desarrollar las actividades laborales del Departamento de Talento Humano?**

Tabla N.- 1

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
Totalmente de acuerdo	2	100
De acuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total		100

Grafico N.-1



### Análisis

De acuerdo con la pregunta planteada a las personas que laboran en el departamento, el 100% está totalmente de acuerdo que el perfil de formación profesional es importante para desarrollar las actividades laborales.

**Interpretación** Consideran que es importante el perfil de formación profesional, puesto que esto les permite desenvolverse con facilidad en su área o campo laboral profesional.

**2.- ¿Considera Usted que el rol que desempeña la secretaria es importante en una institución?**

**Tabla N.-2**

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
Muy importante	2	100
Importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
Total		100

**Grafico N.- 2**



### **Análisis**

De acuerdo con la pregunta planteada se pudo observar que el 100% de los empleados considera muy importante el rol que desempeña la secretaria en una institución

### **Interpretación**

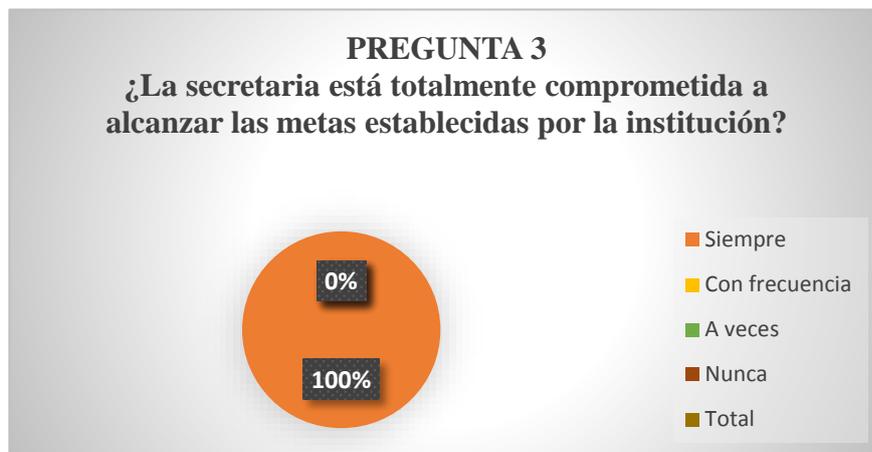
Los empleados que laboran en el Departamento de Talento Humano consideran que el rol que desempeñan las secretarías es muy importante, para la institución

**3.- ¿La secretaria está totalmente comprometida a alcanzar las metas establecidas por la institución?**

**Tabla N.- 3**

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
Siempre	2	100
Con frecuencia	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total		100

**Grafico.- 3**



### **Análisis**

De acuerdo con la pregunta los empleados afirman que el 100% de las secretarías están comprometidas a alcanzar las metas establecidas por la institución.

### **Interpretación**

Con la encuesta realizada nos pudimos dar cuenta que los empleados manifiestan estar totalmente comprometidos a alcanzar todas las metas establecidas por la institución ya que les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficaz.

#### 4.- ¿Considera importante la eficiencia de la secretaria en su área laboral?

Tabla N.- 4

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
Siempre	2	100
De vez en cuando	0	0
Nunca	0	0
Total		100

Grafico.- 4



#### Análisis

Los trabajadores manifiestan en un 100% que la eficiencia de la secretaria es muy importante puesto que le permitirá desarrollar sus actividades con facilidad.

#### Interpretación

En la encuesta realizada a los trabajadores consideraron que es muy importante la eficiencia de la secretaria, porque esto les permitirá desarrollar sus habilidades y actividades laborales de una manera eficaz.

## 5.- ¿Qué tan importante considera la atención al usuario?

Tabla N.- 5

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
Muy importante	2	100
Importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
Total		100

Grafico.- 5



### Análisis

Los trabajadores manifiestan en un 100% que es importante la atención de la secretaria hacia los usuarios, para el desarrollo correcto de las instituciones.

### Interpretación

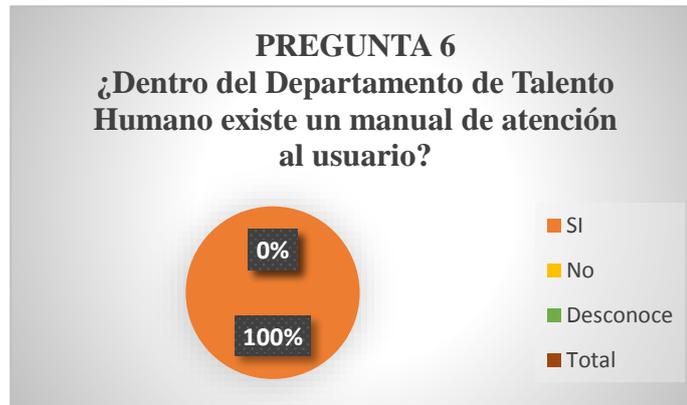
Dentro de la pregunta sobre atención al cliente podemos darnos cuenta que para los empleados y trabajadores de la institución es importante la atención a sus usuarios.

**6.- ¿Dentro del Departamento de Talento Humano existe un manual de atención al usuario?**

**Tabla.- 6**

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
SI	2	100
No	0	0
Desconoce	0	0
Total		100

**Grafico.- 6**



**Análisis**

Los trabajadores manifiestan en un 100% que es importante la atención de la secretaria hacia los usuarios, para el desarrollo correcto de las instituciones.

**Interpretación**

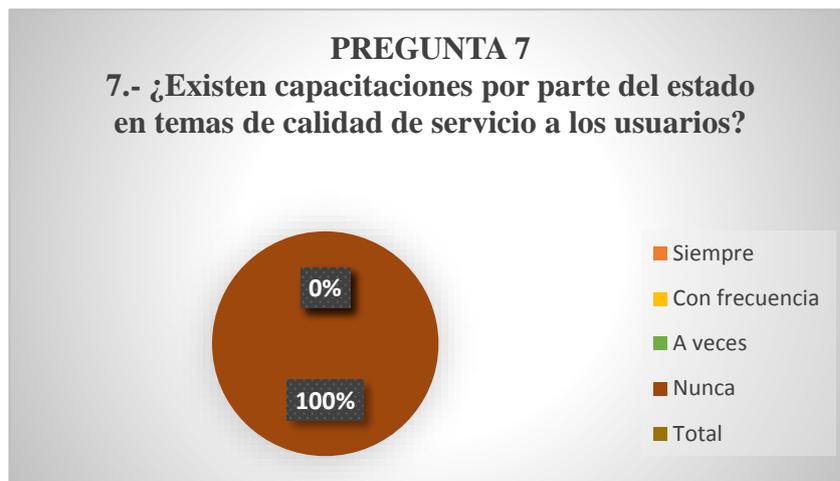
Dentro de la pregunta sobre atención al cliente podemos darnos cuenta que para los empleados y trabajadores de la institución es

**7.- ¿Existen capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio a los usuarios?**

**Tabla N.- 7**

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
Siempre	0	0
Con frecuencia	1	50
A veces	1	50
Nunca	0	0
Total		100

**Grafico N.- 7**



**Análisis**

Los trabajadores manifiestan en un 50% que las capacitaciones por parte del estado con respecto a la calidad de servicio a los usuarios, mientras que el otro 50% opina que a veces si existen capacitaciones por parte del estado.

**Interpretación**

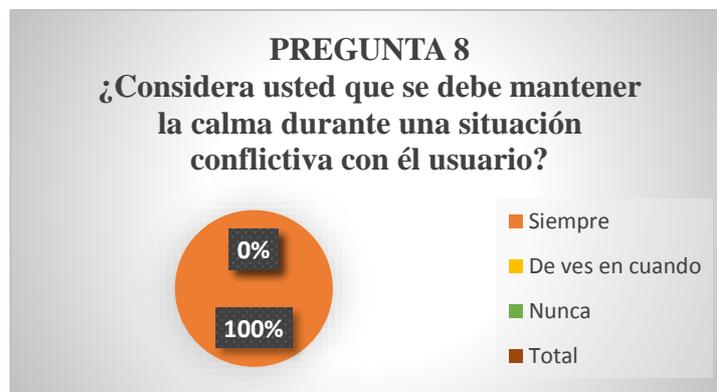
En cuanto a capacitaciones por parte del estado en temas de calidad de servicio las opiniones de los trabajadores están divididas para las respuestas de con frecuencia y a veces existen este tipo de capacitaciones.

**8.- ¿Considera usted que se debe mantener la calma durante una situación conflictiva con él usuario?**

**Tabla N.- 8**

Opciones	Frecuencias	Porcentajes %
Siempre	2	100
De vez en cuando	0	0
Nunca	0	0
Total		100

**Grafico N.- 8**



### **Análisis**

De acuerdo con la pregunta se afirma que el 100% de los empleados mantienen la calma cuando se presenta una situación conflictiva.

### **Interpretación**

Para los trabajadores de la institución guardar la calma durante una situación conflictiva con el usuario siempre debe ser la forma correcta de solucionar este conflicto.

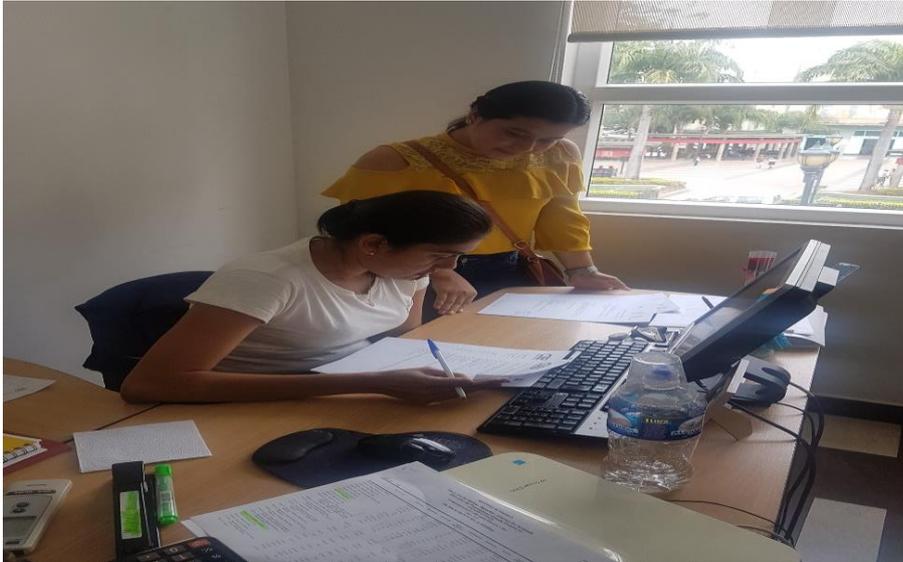
### ANEXO N.- 3



Momento en el que mi tutora Msc. María Salazar me daba las guías y parámetros necesarios para realizar mi estudio de casos.



Momento en el que mi tutora Msc. María Salazar revisaba los avances de la investigación.



Finalizando la encuesta realizada a la Ing. Magdalena Alvarado Analista des departamento de Talento Humano.



Encuesta realizada a la secretaria del departamento de Talento Humano.