



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES DE LA
EDUCACION
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



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

TEMA:

**La burocracia y su influencia en la ética profesional de las
secretarias de transvial ep**

AUTORA

Paola Victoria Villagómez Bravo

TUTORA:

MSC. MARÍA ELENA SALAZAR SÁNCHEZ

BABAHOYO

SEPTIEMBRE 2021

Índice de contenido	
Resumen.....	4
Introducción	5
Justificación	5
Objetivo	6
Objetivo General	6
Sustento teórico	6
Burocracia	6
Ética	8
Secretaria Ejecutiva	10
TRANSVIAL EP	10
Técnica aplicada para la recolección de la información	11
Análisis de resultados obtenidos	12
Análisis generalizado de los resultados obtenidos	¡Error! Marcador no definido.
Conclusión	20
Recomendaciones	21
Bibliografía	22
ANEXOS	23
ECUESTA	23
Tabulación y análisis de preguntas	24
Socialización y Realización de la Encuesta	26

Índice de contenido

Tabla 1	13
Tabla 2	14
Tabla 3	15
Tabla 4	16
Tabla 5	17
Tabla 6	18

Índice de gráficos

Grafica 1 1	13
Grafica 1 2	14
Grafica 1 3	15
<i>Grafica 1 4</i>	16
Grafica 1 5	17
Grafica 1 6	18

Resumen

Esta investigación abordó el tema sobre la influencia de la burocracia en la ética profesional de las secretarías de la TRASVIAL EP. debido a que en la actualidad la ética de algunos servidores públicos se ha visto manchada por eventos deshonestos por ende fue necesario indagar sobre la burocracia, su complejidad, rigidez y las afectaciones que esta pueda tener en la ética y en el desempeño laboral de las secretarías.

El objetivo principal de la investigación es determinar el cómo y el por qué puede afectar la Burocracia en la ética profesional de las secretarías de TRANSVIAL EP con el fin de establecer sus valores éticos como su profesionalismo y que tan fuerte puede ser la presión de los altos ejes ejecutivos para aceptar o rechazar la propuesta de incurrir en un acto antiético; la técnica que se utilizó para la recopilación de datos fue una encuesta aplicada de manera presencial e individual a las secretarías de la institución dentro de las oficinas de la misma, mediante la cual pudimos conocer sus diferentes opiniones ante las interrogantes planteadas.

De acuerdo con el análisis que se realizó se pudo concluir que el sistema burocrático necesita ser reestructurado para que reduzca en un gran porcentaje la complejidad de algunos trámites para la satisfacción de la ciudadanía y el ágil desempeño de las secretarías, esto también ayudara a romper con la cadena de actos deshonestos, en la que a diario se ven envueltas especialmente las instituciones públicas.

Palabras claves: burocracia, ética, secretaria, profesionalismo

Introducción

Mediante el siguiente trabajo investigativo y en base al Lineamiento de Gestión y Administración Pública, se realizó un análisis para determinar si afecta o no la Burocracia en la ética profesional de las secretarías de TRANSVIAL EP, revisamos algunos puntos positivos y negativos sobre la incidencia que tiene esta en el desempeño laboral de las secretarías en este caso dentro de una institución pública, en donde se interactúa con la ciudadanía que es la que recibe el servicio y también la misma que puede propiciar e incurrir en la propuesta de actos antiéticos y de irrespeto hacia el personal secretarial.

También se analizó algunos conceptos básicos para despejar algunas dudas sobre el verdadero significado de la ética, la burocracia y lo que conlleva ser una secretaria, así también como un breve análisis de un banco de preguntas aplicadas a las secretarías de TRANSVIAL EP para conocer un poco sobre las situaciones que se les presentan a diario en el área laboral y que tan independiente pueden ser al momento de tomar una decisión o presentar alguna propuesta para el beneficio y crecimiento de la institución.

Será acaso que la complejidad del sistema burocrático afecta la ética de las secretarías o que estas reciben presión de los altos ejes ejecutivos para que quebranten y traicionen sus valores y convicciones; son estas algunas de las interrogantes que se despejaron durante el desarrollo del siguiente proyecto.

Justificación

Es posible que las secretarías sean a las primeras personas a las que se les quiera corromper para poder realizar trámites que por el sistema burocrático son largos y tediosos en algunos casos y esto lleva a la ciudadanía a que quieran pagar coimas para que su trámite sea agilizado y así evitarse largas filas y pérdida de tiempo.

Las secretarías son un eje principal en toda empresa por ende son ellas las en gran parte determinan el grado de ética de la institución, muchas veces hemos escuchado decir "págale a la secretaria ella te ayuda" esa es la frase que circula en los pasillos de algunas instituciones.

Por tal motivo es necesario esclarecer los valores éticos de las secretarías en su desempeño profesional y educar a la ciudadanía de que para crear una sociedad diferente depende de corregir algunos errores del sistema burocráticos y tratara de cambiar la mentalidad de las personas hacia las secretarías; ellas no son el camino fácil ellas si tiene

ética y desean hacerla prevalecer sobre todo acto inmoral que se les atravesase en su desempeño laboral diario

Objetivo

Objetivo General

Determinar el cómo y el por qué puede afectar la Burocracia en la ética profesional de las secretarías de TRANSVIAL EP, con el fin de establecer sus valores éticos y su profesionalismo en el desempeño laboral, así mismo conocer que obstáculos y dificultades se les presentan con los tramites que la ciudadanía realiza a diario, ya que estos pueden ser largos y tedioso tanto para las secretarías como para el ciudadano y buscar un camino más viable y ágil para los mismos.

Sustento teórico

Para una correcta comprensión del tema sobre la Burocracia y su influencia en la ética profesional de las secretarías de TRANSVIAL EP, es importante definir algunos conceptos como:

Burocracia

Es importante y necesario que tengamos muy en claro la definición de burocracia ya que nos ayudara a tener una mejor perspectiva de su influencia en la ética profesional de las secretarías y en su desempeño laboral. Según (Cabia, 2016), "La burocracia es un sistema de organización que se caracteriza por procesos que pueden ser centralizados o descentralizados, división de responsabilidades, especialización, jerarquía y relaciones impersonales"

La burocracia es un sistema que nos ayuda alcanzar los objetivos de una manera organizada y mediante una correcta distribución de las tareas y responsabilidades de cada miembro de la institución para que de esta manera se logre de forma eficaz el alcance de las metas propuesta para el buen desempeño y crecimiento de las misma; así mismo poder brindar un buen servicio y atención al público. Según (Weber, 1997) "Definió la burocracia como la forma más eficiente de organización teniendo en cuenta la complejidad de los aparatos estatales, de las dependencias gubernamentales y las necesidades de una sociedad que cambia y evoluciona constantemente".

La burocracia es un sistema que ha sido duramente mucho tiempo criticado por la rigidez y exigencia en el cumplimiento de las tareas asignadas a cada miembro ejecutivo

de la institución ya que es muy apegado al reglamento interno esto hace que las persona pierdan interés y demuestren un desapego emocional hacia el cumplimiento de sus obligaciones y el trabajo y demuestran una conformidad rutinaria y en algunos casos sin interés a la superación, con frustración al encontrarse en un sistema mecanizado.

La burocracia y la corrupción

La complejidad del sistema burocrático ha hecho que también descubramos otra cara de la mismo, una cara de la que muchos aprovechan para cometer actos ilícitos y de corrupción y convertir a este sistema y a los integrantes del mismo en algo tediosos y odiado.

Si bien los denominados “grandes escándalos de corrupción” ocupan la mayoría de los titulares, la burocracia en el sector público es un problema silencioso, pero de grandes implicaciones. Los procedimientos engorrosos crean un espacio discrecional para que algunos funcionarios públicos sin escrúpulos acepten sobornos a cambio de acelerar procesos administrativos rutinarios. Según Transparencia Internacional, casi un tercio de los latinoamericanos que utilizaron algún servicio público básico en 2017 –escuelas, hospitales, documentos de identidad, servicios públicos, policía y tribunales– pagó sobornos administrativos para completar la transacción (Santiso & Roseth, 2018)

La cantidad de documentación que hay que llenar para realizar un trámite y el orden jerárquico que hay que cumplir para poder culminar con éxito un trámite es algo estresante y tedioso ya que el mismo puede llevar horas o hasta varios días de tramite lo que hace que algunas personas desistan de realizar el mismo o recurran a pagar sobornos a funcionarios para la agilización del mismo, y es ahí donde se desarrollan los actos de corrupción promovidos por personas sin ética profesional.

La corrupción se torna difícil de solucionar y combatir cuando la ética y moral del pueblo está por los suelos. El sueño de todo ecuatoriano de tener casa propia y bienestar se desvanece, cuando se acaban las oportunidades que te concede el esfuerzo en el trabajo y la determinación en cumplir las metas planteadas, a consecuencia de que los recursos del estado fueron dilapidados, dineros que nos los quitaron vía recaudaciones de impuestos. Montos recaudados que sirvieron para amasar fortuna a favor del burócrata de turno. En ese caso, el pueblo percibe la comodidad de ser funcionario público, con horario de ocho horas, de lunes a

viernes, sin necesidad de sobre tiempo porque el sueldo cubre las necesidades y la corrupción apremia, porque los escándalos de corrupción se desvanecen con el tiempo y nadie cae preso o se recupera lo robado. (Faidutti, 2019)

También es importante aclarar que, aunque el sistema burocrático está contaminando por la corrupción si existen personas que no se han dejado llevar por esta ola y al contrario tratan de que el sistema sea justo y competitivo para todos, aunque exista la posibilidad de perder su cargo laborar.

Ética

Es importante que todas las personas sean estas servidores públicos o privados y así también como ciudadano tengan un comportamiento moral correcto y honesto al momento de realizar algún trámite sea cual sea su índole; esto ayudara a mejorar el sistema o mejor aún cambiarlo por uno más justo y honrado.

La palabra ética proviene del griego ethikos (“carácter”). Se trata del estudio de la moral y del accionar humano para promover los comportamientos deseables. Una sentencia ética supone la elaboración de un juicio moral y una norma que señala cómo deberían actuar los integrantes de una sociedad. (Chavarría, 2019)

Para poder vivir en una sociedad más equitativa y justa es necesario que todos tengamos ética y le demos la importancia que esta tiene para cada individuo, el tener ética es saber diferenciar entre el bien y el mal, conocer y diferenciar entre los actos correctos e incorrectos y poder actuar de una manera justa para cada una de las partes involucradas.

Desde muy pequeños nuestros padres nos enseñan la importancia de tener un comportamiento correcto y adecuado a nuestra dignidad y educación ante diferentes situaciones que se van presentando en la vida de cada ser humano durante su crecimiento y desarrollo tanto como persona y como profesional, tener ética no es solo del servidor público sino también de cada ciudadano que se valora y respeto a los demás y a las leyes y normas que rigen en la comunidad.

La ética en la sociedad actual se basa por medio de un conjunto de acciones que se deben realizar para tener un beneficio propio y de terceras personas con responsabilidad y llevando a cabo los valores primordiales en todo momento. La sociedad de hoy rechaza la percepción subjetiva de los valores por parte del individuo, que desvirtúa su carácter absoluto y universal. (Perea, 2022)

Actualmente vivimos en una sociedad que está decayendo en valores ético morales, una sociedad en la que se cree que son normales los actos incorrectos dejando a un lado los valores, donde la corrupción y la falta de ética y respeto hacia los demás es considerada cosa de tontos; la sociedad en general se está degenerando al grado de que los actos inmorales y de falta de ética se ven a plena luz del día y en muchos casos sin pudor y sin vergüenza de parte de quienes lo realizan.

Para crear una sociedad diferente es necesario que empecemos a ser más fuertes en el incremento de normas y leyes y se profundicen en un estudio de la ética, pero especialmente en su aplicación en nuestro diario vivir para así tener una sociedad digna, respetable y confiable.

Ética profesional

Todo profesional debe tener ética para de esta manera tener un correcto accionar en sus labores profesionales y brindar una atención adecuada y justa a quien se lo solicite; así mismo tendrá un correcto y ágil desempeño dentro de las normas legales para realizar eficientemente y responsablemente las tareas que le han sido designada.

La ética profesional es el conjunto de normas aplicadas en el desarrollo de una actividad laboral. Puede verse reflejada en códigos profesionales y a través de una serie de principios y valores contenidos en postulados y marca formas de conductas dentro del desempeño de una profesión. Determina las pautas del desarrollo laboral mediante valores que poseen los seres humanos. La ética profesional o laboral es indispensable en cualquier persona que desee trabajar, desde empleados, emprendedores, dueños de negocios o altos ejecutivos. Implica la práctica de valores como la responsabilidad, puntualidad, estudio, constancia, carácter, concentración, formación, discreción, entre otras. La responsabilidad es esencial en la ética profesional, sin ella no se podrían cumplir las metas establecidas por nosotros mismo. El actuar bajo la responsabilidad hará que cada persona realice su trabajo de forma en la que fue establecida con anterioridad. (Chavarría, 2019)

Las personas que tienen bien claro sus valores éticos y morales sabrán cómo actuar antes distintas situaciones que se les presente a diario a nivel profesional y personal se negarán a ser corrompidos por un sistema contaminado de actos corruptos y deshonestos.

Una profesional con ética es ser. aquella persona que tomara las decisiones correctas para un mejor desempeño de sus tareas asignadas y así mismo colaborara con el crecimiento ético de la institución para la que labora.

Un verdadero profesional es aquel que impone sus valores éticos y morales por encima de cualquier acto deshonesto por muy pequeño q este parezca, el siempre tratar de buscar la justicia sin perjudicar a nadie, ni cometer errores que puedan perjudicar su dignidad y su profesionalismo.

Secretaria Ejecutiva

Es importante saber cuál es papel que desempeña las secretarias en una institución y que tan importante es su correcto accionar en la misma.

La secretaria ejecutiva es un puesto de trabajo o profesión que sirve para brindar el máximo apoyo a los empleados de alto rango en una empresa u organización. Será quien organizará y mantendrá el cronograma de los ejecutivos y los ayudará a realizar una gran variedad de tareas administrativas. El objetivo es contribuir a la eficiencia general del negocio, al garantizar que todas las tareas administrativas que se le asignen se realizarán de manera oportuna y eficiente. Una secretaria es la persona que proporciona apoyo administrativo. Pueden realizar tareas como escribir y archivar, contestar el teléfono y transmitir mensajes. (Blas, 2020)

Las secretarias no solo están para coger notas o contestar teléfonos ellas también son parte fundamental para el crecimiento y rendimiento de la instituciones o negocios las secretarias tienen que ser personas con una ética bien firme y formada, para de esta manera poder actuar bajo la ética profesional que su cargo le exige ya que una secretaria tiene que ser discreta, honrada, leal, pero sobre todo tener un comportamiento responsable y llevar con dignidad respeto y amor propio su profesión.

TRANSVIAL EP

MISION

LA EMPRESA PUBLICA MUNICIOPAL TERMINAL TERRESTRE, DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTON BABAHOYO TRANSVIAL EP, es una empresa responsable, eficiente y comprometida con la seguridad, agilidad, oportunidad, disponibilidad, comodidad y accesibilidad los ciudadanos al sistema de movilidad para lo cual Administra, Gestiona, Regula,

Planifica y controla el sistema de transporte terrestre, Tránsito y seguridad vial en el cantón Babahoyo mediante una gestión técnica-administrativa eficiente con calidad y calidez que permite mejorar el estilo de vida, fortaleciendo la productividad y el desarrollo socio-económico del cantón Babahoyo.

VISION

LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE, DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTON BABAHOYO TRANSVIAL EP, se constituirá en una empresa eficiente y eficaz, posicionada en el mercado con un modelo humano innovador de atención a nuestros usuarios que satisfagan sus expectativas, manteniendo a nuestro talento humano comprometido, motivado y capacitado con ordenamientos jurídicos claros y precisos; para así ejecutar procesos sistematizados y efectivos, con una estructura organizacional basada en los principios y valores institucionales. (EP, 2021)

La TRANSVIAL EP es una empresa con una misión y visión de servicio a la comunidad por ende en ella debe existir la ética en cada uno de sus empleados ya que ellos son servidores públicos y deben darle el mejor servicio a la sociedad sin dejarse llevar por malos ciudadanos que quieran corromper el sistema y desviar el verdadero trabajo que la empresa y sus colaboradores brindan para el desarrollo de esta sociedad que merece tener empresas públicas libres de corrupción.

Otros de los compromisos que podemos resaltar de TRANSVIAL EP en mantener a su grupo de talento humano comprometido con su trabajo y con el servicio que se le presta a la comunidad para de esta manera generar un vínculo de confianza entre ambas partes, a partir de esto podemos decir que esta institución se está encaminando a proporcionar cambios positivos que ayudaran a disminuir los intentos de sobornos de provenientes ambas partes.

Técnica aplicada para la recolección de la información

La técnica que se aplicará para la recolección de información será una encuesta la misma que se sociabilizará para poder dar a conocer su objetivo; así también como su estructuración que estará conformada de 8 preguntas cerradas dirigidas al personal secretarial de TRANSVIAL EP. para conocer más a fondo sobre su desempeño ético y laboral, conjuntamente con el proceso de los trámites que tienen a su cargo y el ambiente laboral en el que se desenvuelven día a día.

La encuesta se realizará de manera presencial e individual en las oficinas de TRANSVIAL EP, esta es una técnica que nos permitirá interactuar con los encuestados y conocer sus pensar y sentir ante las interrogantes planteadas; abriéndonos así un camino más claro y amplio para un posterior análisis de los resultados obtenidos.

Análisis de resultados obtenidos

Luego de haber recolectados los datos mediante una encuesta aplica al personal secretarial de TRANSVIAL EP, podemos hacer un análisis de los resultados obtenidos de las diferentes interrogantes, esto nos dará un panorama más amplio y claro sobre el desarrollo laboral y ético de las secretarias y cuál es la medida de protección y presión que estas pueden llegar a tener de parte de sus superiores durante su desempeño laboral para la TRANSVIAL EP.

También se podrá analizar si el sistema burocrático tiene influencia en la ética de las secretarias, que tan complejos, tardíos o complicados pueden ser algunos procesos de servicios que presta la institución a la ciudadanía.

En cada interrogante podremos observar mediante las tablas de recopilación de datos el número de población encuestada, las alternativas de respuesta que estas tuvieron así también con sus respectivos porcentajes; representados e interpretados con su respectiva grafica para una mejor comprensión y un correcto análisis.

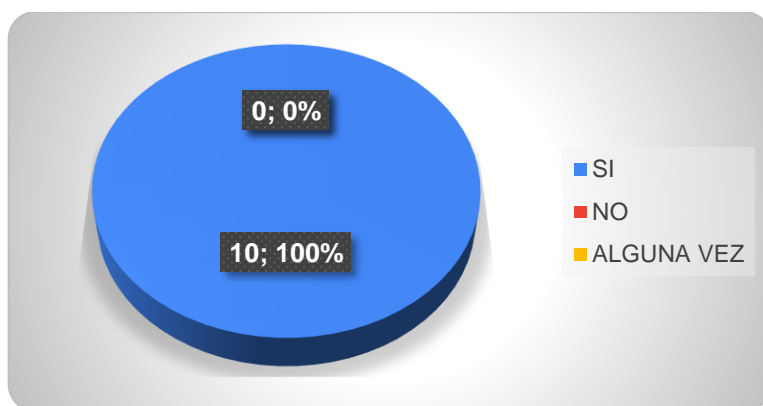
1.- ¿Cree usted que, la ética es importante, para acabar con los actos deshonestos?

Tabla 1

Alternativas	Población	Porcentajes
SI	10	100%
NO	0	0%
ALGUNA VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 1 1



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Autora: Victoria Villagómez.

En esta interrogante podemos observar que el 100% de los encuestados concuerdan en que es importante y fundamental en la sociedad tener ética para de esta manera cambiar la actitud de las personas al querer hacer las cosas de manera incorrecta y empezemos a vivir en una sociedad en donde los valores positivos y éticos prevalezcan y los actos deshonestos solo sean un error del pasado.

Podemos notar que todos coinciden en que la ética es importante y fundamental, pero será acaso que esto solo se queda en pensamientos y no se concretas en actos positivos y de cambio, es verdad que si existen profesionales en diferentes ramas con una ética intachable; y así mismo podemos ver, conocer o cruzarnos en algún momento de nuestras vidas con personas sin calidad humana es decir sin ningún tipo de ética; por ende es necesario que se comprenda el verdadero significado de la ética y la importancia de su aplicación en todas las actividades que se realizan a diario para poder encaminar a la sociedad a un verdadero cambio positivo.

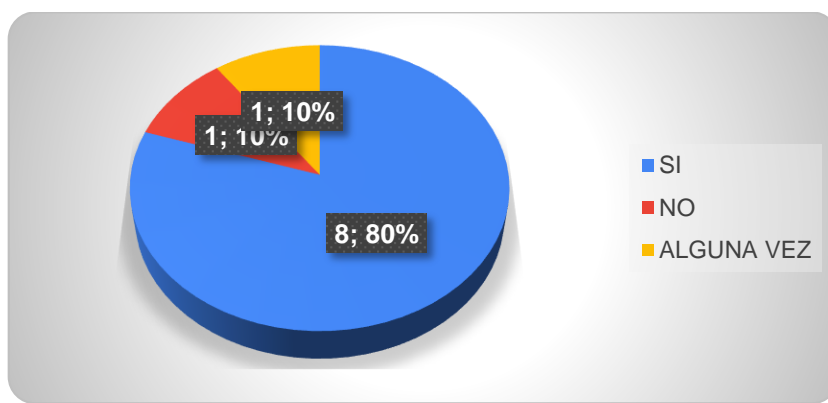
3.- ¿Cree usted que el sistema burocrático necesita cambiar para mejorar el desenvolvimiento profesional de las secretarias?

Tabla 2

Alternativas	Población	Porcentajes
SI	8	80%
NO	1	10%
ALGUNA VEZ	1	10%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 1 2



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Autora: Victoria Villagómez.

Como podemos observar en la gráfica el 80% de los encuestados coinciden con que el sistema burocrático necesita una reforma para de esta manera mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores en este caso en especial de las secretarias.

El sistema burocrático al ser un sistema muy rígido y complejo muchas veces dificulta el buen desempeño laboral ya que existe una serie de protocolos a seguir que provocan el desapego y falta de interés hacia ciertas actividades, sin descartar también que esto da pie a que se desencadenen actos de corrupción para poder agilizar ciertas actividades; saltándose así algunos reglamentos y formalismos, por tal motivo desde mi punto de vista es recomendable reformar este sistema para una mejora institucional y un mejor servicio a la ciudadanía e ir cerrando el camino hacia los actos antiéticos y crear una sociedad libre de corrupción.

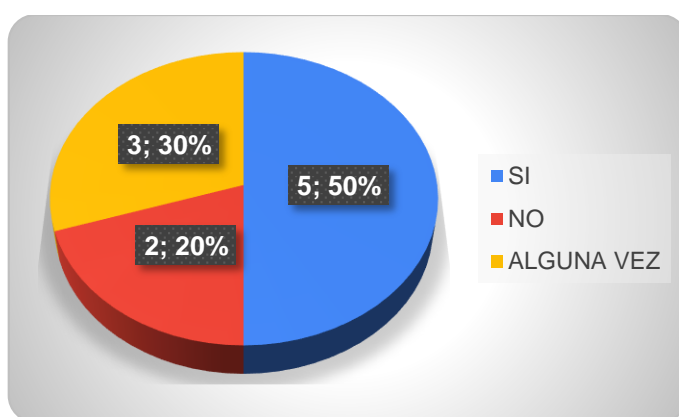
4.- *¿Piensa usted que las secretarias tienen la oportunidad de expresar sus propuestas y mejorar el servicio que da TRANSVIAL EP?*

Tabla 3

Alternativas	Población	Porcentaje
SI	5	50%
NO	2	20%
ALGUNA VEZ	3	30%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 1 3



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Autora: Victoria Villagómez.

En esta interrogante podemos observar que la mayoría opinan que TRANSVIAL EP. es una institución donde las secretarias pueden aportar con propuestas para mejorar el servicio que brinda la institución a la ciudadanía, esto nos lleva a pensar y a reflexionar que las secretarias son consideradas parte fundamental de las misma, por ello son escuchadas y valorado tanto su trabajo como desempeño ético y laboral, creando dentro de la institución un ambiente competitivo de manera positiva, eficiente y beneficioso para la misma.

Asimismo, es importante prestarle atención a ese 20% que consideran que no se les ha dado la oportunidad de presentar su propuesta para poder brindarles el apoyo y así también puedan ser escuchadas y de esta manera se sientan parte importante de la institución y logren obtener un mejor desempeño y animo en sus labores diarios.

Figura 6

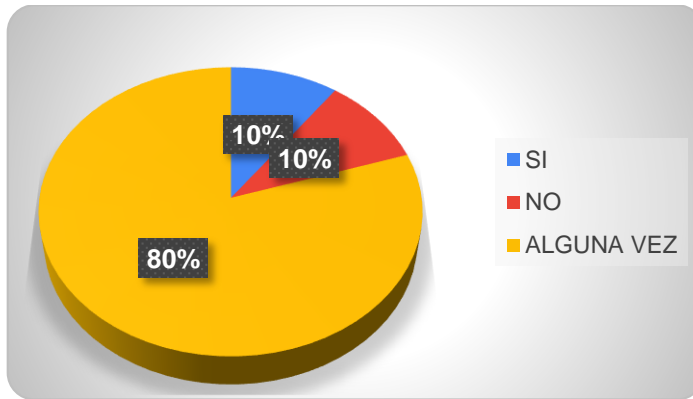
6.- Las secretarias tienen libre decisión o reciben presión de los altos funcionarios ante un intento de actos antiéticos

Tabla 4

Alternativas	Población	Porcentajes
SI	1	10%
NO	1	10%
ALGUNA VEZ	8	80%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 1 4



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Autora: Victoria Villagómez.

En el gráfico de esta interrogante podemos observar que el 80% de los encuestados concuerdan con que en algún momento han recibido presión de los altos ejes ejecutivos para actuar y aceptar e incurrir en actos antiéticos y de esta manera continuar con la cadena de corrupción que envuelve al sistema burocrático, pero así mismo podemos analizar que las secretarias tienen la oportunidad de elegir entre lo bueno y lo malo.

En el análisis de esta interrogante podemos resaltar que no siempre el mal actuar de algún miembro de la institución depende de alguna presión o chantaje de los jefes inmediatos; sino que es desde el punto de vista y actuar de cada persona, si bien es claro que muchas veces se acepta incurrir en actos deshonestos se lo hace por la necesidad de cuidar el empleo y mantener un estatus económico estable, pero esto no justifica que perdamos la dignidad y la ética.

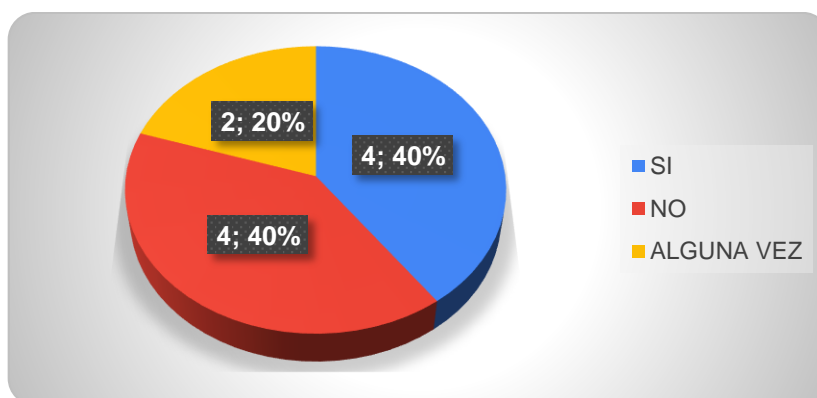
7. En algún momento las secretarias han recibido un mal trato de parte de los usuarios.

Tabla 5

Alternativas	Población	Porcentaje
SI	4	40%
NO	4	40%
ALGUNA VEZ	2	20%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 1 5



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Autora: Victoria Villagómez.

Es importante y necesario analizar y reflexionar sobre el trato que reciben las secretarias de parte de los usuarios; cómo podemos notar en el gráfico de la séptima interrogante en un 40% coinciden que no han recibido malos tratos de parte de los usuarios y es algo positivo e importante ya que al recibir un trato amable las secretarias tienen una mejor entrega y desempeño en su trabajo.

Los usuarios muchas veces pueden ser ofensivos y hasta crueles en el trato que le brindan a las secretarias, muchas veces esto es ocasionado por la falta de ligereza, el exceso de papeles y requisitos solicitados para le realización de algún trámite esto genera estrés y presión lo cual conlleva a que las secretarias reciban un mal trato como también se puede notar en la gráfica que el otro 40% concuerdan con que si han recibido malos tratos de parte de los usuarios y es aquí donde se debe prestar mayor atención y apoyo hacia las secretarias para que se sientan tranquilas y protegidas en la institución en la que laboran.

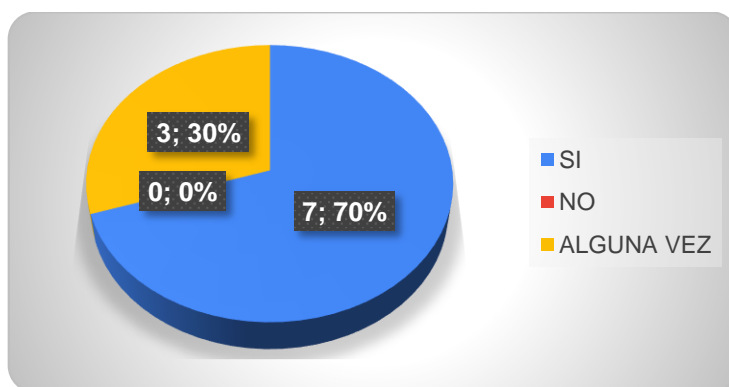
8. En base a la pregunta anterior el reglamento y el área ejecutiva protegen la dignidad, la ética y los derechos de las secretarias de TRANSVIAL EP

Tabla 6

Alternativas	Población	Porcentajes
SI	7	70%
NO	0	0%
ALGUNA VEZ	3	30%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 1 6



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Autora: Victoria Villagómez.

En la última interrogante se observa si la institución dentro de su reglamento protegen la dignidad y seguridad de las secretarias y cómo podemos notar en la gráfica el 70% concordó con que TRANSVIAL EP dentro de su reglamento a si también como el área ejecutiva protegen ante cualquier acto de ofensa, agravio o maltrato al personal secretarial de la institución para que se sientan tranquilas y protegidas ya que es satisfactorio para ellas saber que cuentan con el apoyo de su empleador y así de esta manera pueden cumplir a cabalidad y sin intimidaciones de personal externo a la institución con sus labores asignadas.

Situaciones encontradas (hallazgos)

Hemos podido evidenciar en los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada que TRANSVIAL EP es una institución que a través de su reglamento protege al personal secretarial ante los acosos y malos tratos que estas puedan recibir de parte de los usuarios que acuden a realizar los diferentes tramites, es importante que las secretarias sientan el apoyo y no la presión de sus jefes superiores al momento de encontrarse ante alguna propuesta de acto antiético para que puedan actuar con seguridad y confianza de manera libre, correcta y espontánea ante cualquier propuesta de coima o soborno haciendo prevalecer sus valores éticos y profesionales.

También podemos evidenciar que el sistema burocrático si influye de manera sutil en la ética no solo de las secretarias sino también en los altos ejes ejecutivos esto se genera debido a su rigidez y complejidad del mismo ya que los protocolos a seguir son muy extensos, tediosos y en algunas ocasiones tardío esto ocasiona que se generen acosos o propuestas de sobornos por parte de los usuarios que quieren realizar sus trámites a la brevedad posible y saltándose algunos protocolos.

Otros de los hallazgos importante que podemos resaltar es la coincidencia en el pensar de las personas en que la ética es la base fundamental en el desarrollo profesional, como también hacer prevalecerla ayudara a reducir o mejor aun erradicar con los actos deshonestos que se han vuelto costumbre en la sociedad.

Soluciones planteadas

Basándonos en los hallazgos encontrado podemos decir que es importante que todos tanto servidores públicos o privados y la ciudadanía en general debemos poner un granito de arena para cambiar la sociedad y arrancar de raíz esos pensamientos y actos deshonestos para convertirnos en una sociedad digna y libre de corrupción esto también va de la mano con la necesidad de hacer hincapié en la reestructuración del sistema burocrático para mejorar y evitar situaciones en las que se puedan generar actos deshonestos, ya que es común escuchar en los pasillos de algunas instituciones públicas o privadas donde llegan los usuarios y tienes expresiones como “dale un billete a la secretaria” o como se dice en la jerga popular “dale para la cola” esta manera de pensar de la sociedad debe ser bloqueado y eliminada por completo

Conclusión

El objetivo de este trabajo investigativo se basó en conocer, analizar y determinar el por qué y el cómo puede influir la burocracia en la ética de las secretarías de TRANSVIAL EP con el fin de obtener un panorama más amplio y claro sobre su desempeño laboral conjuntamente con sus valores éticos; así también mostrar a que situaciones incómodas o incorrectas están expuestas en su puesto de trabajo y que tanto las protege la institución para las que ellas laboran.

Luego de haber realizado el análisis del resultado obtenido en la encuesta aplicada podemos concluir diciendo que la ética es fundamental e importante en el desenvolvimiento laboral no solo de las secretarías sino de todo servidor público y privado para de esta manera tratar de erradicar los actos deshonestos a los que se ha acostumbrado la ciudadanía para agilizar sus trámites.

También podemos resaltar y ratificar en que el sistema burocrático necesita ser reformado y limpiado para evitar eventos de presión y acoso laboral, ya que solo mediante una depuración y reforma podemos encaminarnos a crear ambientes laborales en donde tanto el empleador como el empleado se sientan comprometidos con su ética profesional y puedan tener un desenvolvimiento laboral completamente satisfactorio y beneficioso para todas las partes involucradas. Es importante recalcar que cada persona es dueña de sus actos y de sus decisiones y que las secretarías son personas con virtudes, defectos y pensamientos propios por ende deben ser protegidas y consideradas un eje importante de la institución porque sin ellas ninguna empresa tendría un funcionamiento adecuado y satisfactorio.

También hemos podido observar en la recolección de datos que el proceso de los trámites que se realiza en algunas ocasiones son largos y tediosos, por tal motivo se debería estudiar y analizar una reestructuración de los requisitos solicitados los usuarios para facilitar y hacer menos complejos algunos trámites no para facilitar o reducir el trabajo de las secretarías como pensarían algunos sino al contrario lograr que el trabajo de ellas sea aún más eficiente y menos complejo, y así también beneficiar a la comunidad con trámites cortos, ágiles y sencillos.

Recomendaciones

Luego de haber realizado el trabajo investigativo y de sociabilización mediante la encuesta aplicada en las oficinas de TRANSVIAL EP. al personal secretarial de la misma puedo acotar con las siguientes recomendaciones.

Se debe realizar una revisión de los tramites que se realizan en la institución para analizar las posibilidades de una reforma y poder reducir el tiempo y la complejidad de los mismos.

1. También es recomendable que se proporcionen capacitaciones sobre la atención al cliente y la importancia de la ética profesional en los empleados en todos sus niveles o cargos de ocupación.
2. Crear espacios y proyectos internos los cuales puedan aportar al mejor desenvolvimiento laboral de las secretarias y puedan expresar con mayor libertad sus propuestas para mejorar el servicio que la institución brinda, esto generara una sana competición laboral a beneficio y crecimiento de la institución.
3. Colocar en zanas visibles rótulos con frases que lleve tanto a los miembros de la institución como a la ciudadanía a una reflexión diaria sobre cómo mantener tus valores éticos y no caer en los tentáculos de la corrupción.
4. Promover eventos de sociabilización e integración entre el talento humano de la institución, los servicios que esta presta y la ciudadanía sobre los pasos y requisitos a seguir al momento de realizar algún trámite; para que de esta manera la ciudadanía este empapada de toda la información necesaria.
5. Crear un buzón o fortalecer de opinión para la ciudadanía sobre la atención recibida y el proceso del te realizado.

Desde mi punto de vista estas recomendaciones podrían ayudar a que TRANVIAL EP siga creciendo como una institución fuerte y eficaz, pero sobre todo haciendo crecer el valor humano y profesional de cada uno de sus miembros como lo ha venido haciendo, esto de cierta manera también beneficia a la ciudadanía en gran parte ya que verán las mejoras a través del servicio que reciben a diario.

Bibliografía

- Blas, E. (14 de Septiembre de 2020). *ESCUELAS DE SECRETARIAS*. Obtenido de <https://secretarias.pe/2020/09/14/secretaria-ejecutiva-perfil-habilidades-necesarias-y-funciones/>
- Cabia, D. L. (10 de Diciembre de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/burocracia.html>
- Chavarría, R. L. (Mayo de 2019). *ETICA PROFESIONAL*. Obtenido de http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/objetos%20de%20aprendizaje%20profesores/exelearning%20etica%20profesional/eticaprofesional/conceptos_y_definiciones.html
- EP, T. (2021). *LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE, DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTON BABAHOYO TRANSVIAL EP*.
- Faidutti, B. (29 de Junio de 2019). *EEP*. Obtenido de <https://ieep.org.ec/2019/06/28/la-corrupcion-parte-desde-la-burocracia/>
- Perea, L. (28 de Octubre de 2022). *La importancia de la ética en la sociedad contemporánea*. Obtenido de <https://medium.com/@loreleypereaseaes/la-importancia-de-la-%C3%A9tica-en-la-sociedad-contempor%C3%A1nea-18ec308182e7>
- Santiso, C., & Roseth, B. (24 de Septiembre de 2018). *IBD*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/sobornos-administrativos-la-otra-cara-de-la-burocracia-enrevesada/>
- Weber, M. (1997). *¿Que Es La Burocracia?* (2. CreateSpace Independent Publishing Platform, Ed.)

ANEXOS

ECUESTA

Preguntas	Alternativas		
	SI	NO	Alguna vez
¿Cree usted que, la ética es importante, para acabar con los actos deshonestos?			
Desde su punto de vista, cree usted que los diferentes tramites son muy extensos y complicados			
Cree usted que el sistema burocrático necesita cambiar para mejorar el desenvolvimiento profesional de las secretarias			
Piensa usted que las secretarias tienen la oportunidad de expresar sus propuestas y mejorar el servicio que da TRANSVIAL EP			
Alguna vez te han intentado sobornar para agilizar un tramite			
Las secretarias tienen libre decisión o reciben presión de los altos funcionarios ante un intento de actos antiéticos			
En algún momento las secretarias han recibido un mal trato de parte de los usuarios.			
En base a la pregunta anterior el reglamento y el área ejecutiva protegen la dignidad, la ética y los derechos de las secretarias de TRANSVIAL EP			

Tabulación y análisis de preguntas

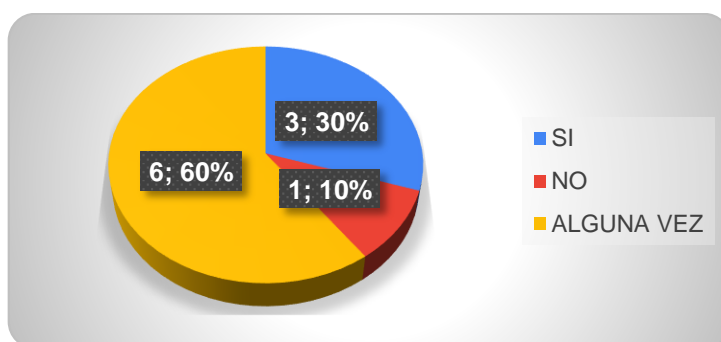
2. Desde su punto de vista, cree usted que los diferentes tramites son muy extensos y complicados

Tabla 2

Alternativas	Población	Porcentajes
SI	3	30%
NO	1	10%
ALGUNA VEZ	6	60%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 2



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Elaborado por Victoria Villagómez.

Como se observa en la gráfica de la segunda interrogante planteada a los encuestado y sus respectivas respuestas en la cual podemos ver que en un 60% coinciden en que existen algunos trámites demasiados extensos lo que provoca la desesperación y el descontento de algunos ciudadanos, lo que los lleva a querer cometer actos antiéticos.

Por tal motivo se debería estudiar y análisis una reestructuración de los requisitos solicitados los usuarios para facilitar y hacer menos complejos algunos trámites no para facilitar o reducir el trabajo de las secretarias como pensarían algunos sino al contrario lograr que el trabajo de ellas sea aún más eficiente y menos complejo, y así también beneficiar a la comunidad con tramites cortos, ágiles y sencillos.

De esta manera se podría reducir los actos de sobornos que involucran a las diferentes partes tanto internas como externas de una institución ayudado a cambiar la sociedad que está cayendo en completa decadencia moral y ética.

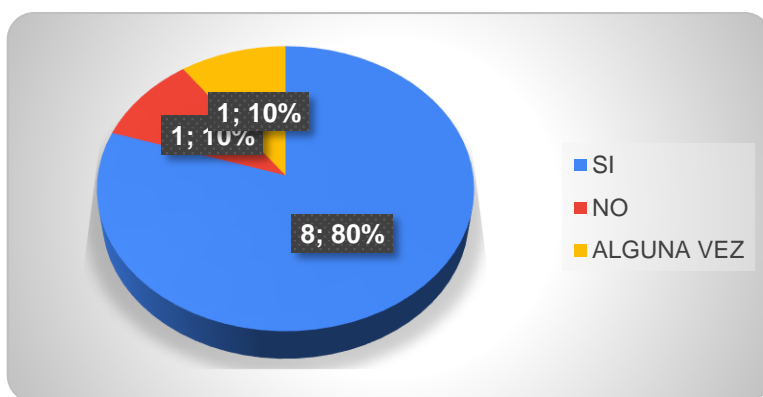
5.- *Alguna vez te han intentado sobornar para agilizar un tramite*

Tabla 5

Alternativas	Población	Porcentaje
SI	8	80%
NO	1	10%
ALGUNA VEZ	1	10%
TOTAL	10	100%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal secretarial de TRANSVIAL EP

Grafica 5



Nota: La figura muestra los porcentajes de las opiniones del personal secretarial de TRANSVIAL EP. Elaborado por Victoria Villagómez.

El análisis de los resultados, en la gráfica de la quinta interrogante podemos observar que en un 80% le han intentado sobornar en algún momento de su vida laboral, esto nos lleva a darnos cuenta de la triste realidad en la que actualmente vivimos ya que lastimosamente se está normalizando los actos de soborno en nuestra sociedad, una sociedad que está cayendo en la decadencia de valores éticos y morales.

Socialización y Realización de la Encuesta



Babahoyo, 20 de Julio del 2021

Ingeniero

Sr. Bolívar Aguilar Urquiza

GERENTE GENERAL

TRANSVIAL- EP

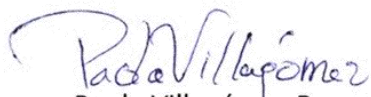
De mis consideraciones. -

Yo, PAOLA VICTORIA VILLAGÓMEZ BRAVO, envié un cordial saludo, a la vez, solicito a usted de la manera más comedida, se me permita realizar mi TESIS de Grado, con el tema: **LA BUROCRACIA EN LA ETICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS**, teniendo como campo de estudio la Empresa **TRANSVIAL EP**.

Requisito que es indispensable para los estudiantes del último semestre de carrera universitaria; siendo mi especialización **Secretariado Bilingüe** de la universidad técnica de Babahoyo. (UTB)

Con la firme esperanza de ser atendida, le anticipo mi sincero reconocimiento de admiración y estima, no sin antes desearle éxitos en sus arduas y fructíferas labores en favor de la comunidad.

Atentamente



Paola Villagómez Bravo

C.I.1250918297

ESTUDIANTE UNIVERSITARIO





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



OFICIO-109.S.E.B.-FCJSE.
Babahoyo, 19 agosto del 2021


Señor (ita)
VILLAGÓMEZ BRAVO PAOLA VICTORIA
ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
Presente

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el **2 de agosto del 2021**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021** se designa como tutor(a) a la Msc. María Salazar Sánchez, para desarrollo del caso/problema **BUROCRACIA Y SU INFLUENCIA EN LA ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA COMPAÑÍA PÚBLICA TRANSVIAL.**

Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,


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



Recibido
19-Agosto-2021
