



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



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

TEMA:

**ÉTICA PROFESIONAL Y SU IMPACTO EN LA APLICACIÓN
LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA EMPRESA
EQUILIBRIO DISPROTEXTIL EN EL AÑO 2022**

AUTORA:

VARAS AVILES EVELYN PAMELA

TUTOR:

AB. GOMEZ VILLALBA DANIEL ALEJANDRO MSC.

BABAHOYO – ECUADOR

2022

RESUMEN

El actual estudio de caso realizado tiene como objetivo evaluar e investigar el impacto en la aplicación de ética profesional de las secretarías ejecutivas de la empresa equilibrio Disprotexil, entidad dedicada a la comercialización de venta directas al por mayor y menor de calzado por catálogos, con una trayectoria de más de quince años, su objetivo es facilitar a la ciudadanía fuentes de ingresos y expandirse en el mercado laboral a nivel nacional. De este modo se pudo conocer la problemática existente en la organización sobre como la ética profesional tiene un impacto significativo en el comportamiento y profesionalismo laboral de la secretaria interviniendo de forma negativa en la eficacia, eficiencia, motivación, y autoestima de la misma.

Por lo cual se expuso que la ética es la destreza humana para fomentar ecuanimidad de un profesional y de este modo proyecte confianza en el entorno laboral, manteniendo el liderazgo, planeamiento, motivación, trabajo en equipo, siendo una persona proactiva, organizada, dinámica, ferviente, mediante un aprendizaje continuo, duradero, amplificando su nivel cognitivo, procedimental, actitudinal y afectivo, favoreciendo en la resolución de conflictos administrativos y en la toma de decisiones dirigiéndose hacia el éxito personal e institucional. Ser una secretaria es una profesión que se elige de forma personal y se ofrece ante los demás, esto se ve reflejado en la forma con la que cumple con determinadas normas sociales y morales fomentando la armonía en el ambiente laboral que se desarrolla repercutiendo favorablemente en su crecimiento profesional.

Palabras Claves: Ética, comportamiento, profesionalismo, relaciones laborales, valores morales, entorno laboral.

ABSTRACT

The objective of the current case study carried out is to determine the impact on the application of professional ethics of the executive secretaries of the company equilibrium Disprotexil, an entity dedicated to the marketing of direct wholesale and retail sales of footwear through catalogs, with a history of For more than fifteen years, its objective is to provide citizens with sources of income and expand in the labor market at a national level. In this way, it was possible to know the existing problem in the organization about how professional ethics has a significant impact on the behavior and professionalism of the secretary, intervening negatively in the efficiency, efficiency, motivation and self-esteem of the same.

Therefore, it was stated that ethics is the human skill to promote the equanimity of a professional and thus project confidence in the work environment, maintaining leadership, planning, motivation, teamwork, being a proactive, organized, dynamic person. , fervent, through continuous, lasting learning, amplifying their cognitive, procedural, attitudinal and affective level, favoring the resolution of administrative conflicts and decision-making towards personal and institutional success. Being a secretary is a profession that is chosen personally and offered to others, this is reflected in the way in which it complies with certain social and moral standards, promoting harmony in the work environment that develops, having a favorable impact on your professional growth.

Keywords: ethics, behavior, professionalism, labor relations, moral values, work environment.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
DESARROLLO	6
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
SUSTENTO TEÓRICO.....	7
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	12
RESULTADOS OBTENIDOS	13
SITUACIONES DETECTADAS	16
SOLUCIONES PLANTEADAS	17
CONCLUSIÓN	19
RECOMENDACIÓN	20
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	23

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso previo a la obtención del título de secretariado ejecutivo bilingüe, en la modalidad de examen complejo aborda el tema, ética profesional y su impacto en la aplicación laboral de las secretarías ejecutivas de la empresa equilibrio Disprotexil en el año 2021. Ésta enfocada en la línea de investigación de la carrera “Progresos Secretariales” vinculada a la sublínea de investigación “La Ética Profesional De Las secretarías”.

La actual investigación se llevó a cabo en la empresa Equilibrio, que corresponde a la marca nacional Disprotexil dedicada a la comercialización de venta directas al por mayor y menor de calzado por catálogos, con una trayectoria de más de quince años, su objetivo es facilitar a la ciudadanía fuentes de ingresos y expandirse en el mercado laboral a nivel nacional. Dicha entidad tiene como misión la prestación de servicios a los consumidores porque brinda seguridad, confianza y compromiso con cada uno de ellos. Por ende, Por ende, la institución se responsabiliza de que los colaboradores, en especial las secretarías posean un buen rendimiento laboral realizando eficientemente sus actividades.

Se ha determinado que la escasez de ética profesional no permite desarrollar habilidades estratégicas en una institución, se enfatiza actitudes inapropiadas de las secretarías, debido a que el éxito organizacional depende de los modales y conducta de las personas, estas son implícitas en el desarrollo laboral, considerándose estos elementos indispensables en el ejercicio de las actividades por parte de una secretaria ejecutivas.

Por esta razón, el campo secretarial es parte primordial para el desarrollo empresarial considerando que la secretaria interrelaciona a la empresa con el usuario; y estas se vinculan a los valores morales de la entidad al expresar las necesidades que ayudan a aumentar la eficacia ante los retos que se presenten para mejorar la importancia de la ética en las relaciones laborales y la eficiencia con la que se distinguen los principios que conducen a una secretaria, que se trata de elementos propio de la administración empresarial y conseguir uno de los más importantes procesos, el desarrollo laboral, constituido por fases que han sido distribuida en el transcurso del ejercicio profesional.

Es importante realizar este estudio de caso debido a que permitirá mejorar el desarrollo personal, profesional y laboral de las secretarías ejecutivas, facilitará la aplicación de la ética priorizando los principios básicos que permiten el correcto desempeño profesional, beneficiando a las secretarías, los administradores de dicha empresa y los clientes, además, es factible debido a que se originarán cambios positivos que facilitaran el óptimo desarrollo organizacional.

Para comprender las responsabilidades laborales que conllevan y el impacto de la ética profesional en las secretarías ejecutivas de la empresa equilibrio, mediante una investigación cuantitativa por medio del método deductivo e inductivo se realizó la debida indagación para agrupar datos personales de las secretarías en estudio y obtener un buen análisis del caso, formando parte de la solución de un problema con la elaboración de acuerdos éticos, con lo cual se aportaría la mejora del desempeño profesional de quienes ejercen la secretaría en los departamentos que conforma la empresa y a su vez dar un buen desenvolvimiento ante la sociedad.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

Es importante realizar este estudio de caso debido a que permitirá mejorar el desarrollo personal, profesional y laboral de las secretarías ejecutivas, encaminándose al aumento del desempeño competitivo, influyente para el éxito y prestigio de la empresa equilibrio Disprotexil, en cuanto a sus actitudes éticas y su importancia en el entorno laboral, razones por las cuales se ha determinado que la conducta de estas son el punto de origen para producir y ejecutar las actividades que se realiza en la empresa.

Hoy en día el campo secretarial se ha visto deteriorado debido a los comportamientos inadecuados de las secretarías ejecutivas, por la escasa aplicación de normas disciplinarias, práctica de valores morales, éticos y sociales, generando perjuicios a la identidad organizacional pública o privada, ocasionando complejidad en la convivencia humana y laboral. Por ello, el aporte que brinda este estudio de caso es importante para las secretarías y para todo el personal que labora en la empresa Equilibrio debido a que facilitará la aplicación de la ética empresarial priorizando los principios básicos que permiten el correcto desempeño profesional.

Los beneficiarios directos en el presente estudio de caso residen fundamentalmente en las secretarías de la Empresa Equilibrio Babahoyo, con el propósito de establecer un clima positivo, armónico y ecuánime, los administradores de dicha empresa y los clientes, puesto que se incrementarán protocolos de etiqueta que van a resaltar positivamente el comportamiento de las secretarías permitiendo que se genere un buen ambiente laboral.

Es primordial destacar que esta investigación es factible debido a que se originarán cambios positivos que facilitarán el óptimo desarrollo organizacional, además que está sujeta a investigaciones bibliográficas con la adecuación y disposición de los métodos analíticos llevados a cabo para la indagación necesaria, materiales y tiempo para que progrese.

OBJETIVO GENERAL

Determinar el impacto en la aplicación de ética profesional de las secretarías ejecutivas de la empresa equilibrio Disprotexil en el año 2021.

SUSTENTO TEÓRICO

Ética profesional

La conducta de un personal que gestiona un negocio, empresa o institución va enfocada principalmente a la construcción de una cultura de ética, produciendo, involucrando al cooperante en las decisiones por tomar. Por tanto, la formación del profesional requiere de valores éticos, morales, sociales; que predominan dentro del contexto: personal, laboral, técnico, motivo por el que la investigación se basa en una estructura de opiniones (Hernández, 2014).

En las funciones profesionales es importante tener un objetivo para realizarlo adecuadamente, de este modo se actuará con valores éticos y morales alcanzando metas expuestas desarrolladas con eficiencia, eficacia y cumpliendo a tiempo para la buena imagen de la institución tanto en lo profesional y social, acogiéndonos a los estándares de calidad, fomentando el conocimiento, las habilidades, el pensamiento crítico, reflexivo y amplio.

Parece ser que las normas morales llegan a estar sujetas a las conductas con el fin de sobrellevar la convivencia tranquila en el entorno que se hayan los individuos, basándose en el respeto para expresar los preceptos positivos que se nos han inculcado como el amar a Dios, al prójimo, honrar a la familia; o también, de manera prohibitoria como, no hurtaras o no codiciaras, estos preceptos no pasan desapercibidos, ya que somos conscientes de aceptar libre y voluntariamente nuestro actuar. (Hernández, 2014)

De acuerdo a Moreno (2018) enfatiza que, “La ética es un valor ecuánime que sitúa el comportamiento humano a gesticular tareas responsables de libertades, respetando la severidad de las personas, averiguando la imparcialidad y labores encaminadas a transparencia, para obtener un avance en la actualidad”. Por ello la falta de esta disciplina para deshumanizar y corrupción en las diversas prácticas sociales se ha familiarizado persuasivamente en el mundo actual.

La ética mantiene la disciplina de los valores morales, incorporando teorías encaminadas a seguir normas para poder desarrollarlas en los campos de trabajo en los que nos desempeñamos y podamos utilizarlas en la sociedad. A su vez que se puedan socializar y brindar la atención comunitaria con eficacia, concediendo un progreso fusionado para su cuidado. La etiqueta viene siendo una rama de la filosofía que reflexiona sobre los fenómenos

éticos y proporciona modelos teóricos, así como enfoques para el análisis y aplicación de los sucesos morales.

Viveros Espinosa (2014) nos indica aquellos valores que se deben poner en práctica para un mejor desarrollo profesional (p.94), constan los siguientes:

- **Valores personales**

Lealtad, Discreción, Fidelidad, Confianza, Entereza, Educación, Cortesía, Responsabilidad, Diplomacia, Honestidad, Honradez, Modestia, Tolerancia.

- **Valores profesionales**

Disponibilidad, Sentido común, Autocontrol, Seguridad, Privacidad, Tenacidad, Adaptabilidad, Objetividad, Exactitud, Organización, Paciencia, Madurez, Interés por el trabajo.

- **Valores intelectuales**

Inteligencia, Buena memoria, Pulcritud, Puntualidad, Espíritu de colaboración.

Espinosa (2014) La ética profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria (tesis) de la Universidad Técnica de Ambato, plantea que la ética profesional se refiere a la persona que sirve a los demás de manera estable, honrada con vocación y dignidad adaptando normas que definirán el comportamiento y la conducta que se muestran en diversas particularidades de la vida del ser humano. (p. 82)

Por ende, al hablar de personal se refiere a cada una de las decisiones que toma el ser humano al ejercer las actividades dentro de la vida diaria eligiendo la forma más segura de acuerdo a los valores y formación de cada ser humano. Siendo así la etiqueta profesional secretarial ayuda en la mejora de su comportamiento social, por medio de la práctica de normas en buenos hábitos, ya que estas se apoyan en el desenvolvimiento adecuado de la empresa que se haya, fomentando el éxito empresarial que conlleva al progreso personal, profesional, y en su imagen que contribuye en el prestigio de la entidad distinguiéndose así su comportamiento y actitudes, que posibilitan el mejoramiento del servicio al cliente.

Según Calleja (2015) plantea que “la ética es una parte primordial de nuestro comportamiento, para evidenciar cuál es nuestra forma de vivir”. Posee un importante significado porque establece la licitud, transparencia, validez, bondad o maldad de los actos

humanos de conductas propias posibilitando que logremos libertad para decidir qué debemos hacer con lo que nos transita en la vida. Debido a la etiqueta, o a su ausencia, se va delimitando, reduciendo como se debe de actuar y que hay que realizar.

La trascendencia ética se construye sobre la base del cambio cultural, desde perspectivas arcaicas, ancestrales y contemporáneas. La definición de las etapas actuales no revoca los antiguos. De manera similar, se pueden hacer nuevos planes famosos, como las aristotélicas de anclaje o el neotomista. Dadas las mismas circunstancias, hay una propuesta de crear una sociedad moral con valores razonables presentados de la familia, es de mayor importancia en una sociedad moderna (Santillán, 2017).

El valor de comprender nuestro sistema son los supuestos del comportamiento humano y las personas que lo establecen. Nos cuestionamos entre el comportamiento de las emociones, los pensamientos. Buscamos el conocimiento y llegamos a la razón, por lo que se encuentran diversos valores. Podemos constatar la importancia de la transparencia para poder prevalecer éticamente sobre las correctas acciones y reacciones no intencionadas, y así lograr generar comportamientos inteligentes y éticos.

Aplicación laboral en las secretarías

El abordaje de la etiqueta en las relaciones laborales analiza la importancia que tiene para la sociedad, el construir valores éticos constituyendo así un sistema de principios completos que debe tener un profesional en todas sus funciones laborales. El enfoque de la ética científica o empírica llega a tratarse del estudio de códigos morales que prevalecen en diversos grupos, los cuales se ocupan de la interacción entre la actualidad, la ciencia, el estudio político y la historia. Por tanto, el secretariado se constituye en el componente fundamental para el crecimiento de la organización de sus funciones, pretende familiarizarse, relacionarse, explicar, evaluar y determinar diferentes aspectos de la organización encaminando los procesos sociales dentro de la corporación organizacional.

Hasta ahora podemos resaltar que una empresa o institución ya sea pública o privada necesita de las labores de una secretaria, “Las secretarías ejecutivas son generalmente empleados a tiempo completos, y su mercado laboral abarca las oficinas legales, consultorios médicos, oficinas corporativas, pequeñas empresas, escuelas, hospitales, oficinas públicas, etc.” (Balderrama et al., 2018) Un supuesto más realista en cuanto a las necesidades de una entidad que a su vez se benefician de estas personas.

Las emociones influyen en la conducta y las actitudes de los trabajadores ante compañeros y usuarios, en este caso las personas que experimentan emociones positivas pueden llegar a transmitir las a los demás, por ejemplo, mediante expresiones faciales, movimientos, gestos ejerciendo la mejor manera del trabajo en grupo, la cooperación, solución de problemas, anti estrés, entre otras.

De acuerdo a Cortina (2018) menciona que, “Un cuerpo de conocimientos que aborda la naturaleza de las acciones humanas en la vida social, desde la óptica de los conceptos morales (bondad, verdad...) y los preceptos morales (reciprocidad)” (p.10). El hombre se encamina por los fines de la vida y por los principios de acción, que da lugar a conocer el bien y a conocer el deber y ambos elegidos por actos de voluntad. En este contexto, hay metas para ejercerlo, y, por lo tanto, estrategias o fondos necesarios para lograrlo. Por ende, el concepto promedio de ley moral se refiere a cómo actuar para lograr esto.

Otro autor ha mencionado lo siguiente:

Las nuevas relaciones laborales deben ser vistas como una simbiosis contentiva de los intereses de los trabajadores, empresarios, contexto social e interacción armónica trabajador-empresa- sociedad - mundo natural; esto en correspondencia con la necesidad de redimensionar la arquitectura conceptual que sostiene la visión adaptativa legalista de las relaciones laborales. (Camejo Ruíz, 2018, pág. 11)

En la actualidad las relaciones laborales pueden ser vistas como una mutación inclusiva por los afanes de los operadores, empresarios, contexto social, e interacción armónica, transparente dando motivación al trabajador, agrupación o institución, esto en gratitud con la privación de redimensionar la edificación general que lo sostiene, la mirada adaptativa legalista de los cortejos oficiales en la entidad.

Tener una relación laboral es aquella que existe entre un trabajador y un empresario, por lo que, el primero se implica a personal y libremente a prestar sus servicios con fines de lucro en las respectivas actividades profesionales, al segundo que rige la labor en una institución, se dedica en sus derivaciones y, de esta manera, acredita una remuneración justa al trabajador y al mismo tiempo tenga motivación.

Se considera que la ética de atención al cliente puede entenderse, como el sentido de la vida individual y profesional que admira la esencia de las personas, respeta su dignidad y ofrece el trato justo, garantizándole el cumplimiento de los principios, derechos y deberes del

profesional en secretariado para con su vida. El profesional tiene en su experiencia deberes y derechos enmarcados en las normas jurídicas y morales, recalcando sus valores y principios, es inevitable no aplicarlos en la práctica cotidiana de su hábito profesional, ofreciendo de este modo los servicios imprescindibles al individuo/cliente que garanticen excelencia de atención mientras lo necesiten.

Las relaciones laborales están protegidas por nuevas perspectivas, de diversas formas de vivir, y es uno de los motivos por los que se generan modelos innovadores de formación lucrativa. Este poder de conducta en el individuo crea sus propios fundamentos conforme a su entorno de relación edificando ética, sin embargo el soporte de esta se verá más unida si va conectado y se produce en la sección principal de la compañía, en el significado de que más tarde requiere la fuerza de la reforma; los modelos de descentralización han creado nuevas organizaciones de carácter empresarial y nuevas obras de alineación del movimiento laboral, lo que genera una provocación en el ejercicio del poder de la orientación (Trapaga, 2015).

La significación de la ética se deriva de su entidad y rige la valoración de la disciplina en los valores presentes de la conducta humana, para que los desarrolle honorablemente, para actuar ante la sociedad, de tal forma que la moral es un negocio de existencia compasiva con una impresión tentadora, con un compromiso moral obligatorio, mostrándonos a cada individuo que debe desarrollarse con el apoyo principal de los valores éticos. La importancia moral de este conocimiento puede medirse por el valor de lo que da, el sentido justo del ser moral esencial, para lo que debemos ser (Jiménez Bentacur, 2016).

Por esta razón es fundamental resaltar la importancia de la ética dentro de las relaciones laborales en la Empresa Equilibrio Disprotexil de Babahoyo, porque forma parte de una gran jerarquía en el presente estudio como utilidad significativa de un negocio interdisciplinario e incorruptible aportando a la secretaria, analista, abogado y a los usuarios/clientes con mayor objetividad, sobre todo con honestidad en sus actividades. Cabe recalcar que en la actualidad el vínculo profesional está ligado con las acciones laborales que implica una manera de conseguir resultados positivos de la empresa con la limitación de plantear el alzamiento relacionado con el enfoque adaptativo formalista de las relaciones laborales.

Podemos determinar que la ética laboral se refleja en gran medida en la forma de actuar de los empleados, por lo que, si uno de ellos carece de valores profundos, es muy probable que cometa acciones perjudiciales para la empresa y su trabajo. Es por esto que el objetivo principal

de la ética profesional es dejar de lado las fortalezas individuales y trabajar juntos por el bien común. Si a la empresa le va bien, los empleados tendrán trabajos estables, pero si hay acciones que perjudican directamente a la organización, las consecuencias pueden afectar a muchas personas. (Humanos, 2019)

Es importante señalar que las infracciones deliberadas de la etiqueta profesional sobre esa base pueden conducir a medidas sancionadas, incluso medidas legales. Para que la aplicación de la ética profesional sea verdaderamente segura, aquellas normas y valores deberán ser mostradas por todos los miembros de la organización, y que se apliquen de manera uniforme. Cada profesión tiene valores y compromisos específicos sobre los que cada asociado debe actuar, por lo que las sanciones para quienes no cumplan con estos lineamientos pueden ir desde la revocación, hasta la pérdida de su licencia para ejercer la profesión o incluso cumplir una pena de prisión.

No olvidemos las diferencias que se imponen entre la ética personal y la profesional; la etiqueta personal se refiere a los valores, actitudes y conductas que rigen la vida diaria y las relaciones personales de un individuo, mientras que la ética profesional es aquella donde se aplican sus propios principios y valores personales mientras practican las labores de su profesión.

Recordemos que la ética profesional y el desempeño laboral van de la mano, son costumbres que derivan la conducta humana, consolidando el comportamiento de las personas, a su vez involucrando los valores de cada individuo, nos enseña a comportarnos en la sociedad, y a fortalecer los valores propios. Todas las personas deben ser formadas con valores éticos, a saber, respetar sus derechos, tratarlas de igual manera a todas dentro de la sociedad sin importar el estatus social. Para finalizar, con esta investigación buscamos edificar los valores en los administradores de la empresa de la misma manera que ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La realización de esta investigación es cuantitativa considerando el método deductivo e inductivo, se realizó la debida indagación para agrupar datos personales de las secretarias en estudio y obtener un buen análisis del caso, técnicas y herramientas como factores que contribuyen a la experiencia de investigación, que es la etapa principal del proceso de aprendizaje experiencial. Los lineamientos representan el próximo camino en la investigación,

las tecnologías que dan forma al camino a través del cual el recurso o vínculo complementario que ayuda a hacer posible esa viabilidad.

Las técnicas de recopilación de datos son procedimientos y actividades que brindan a los investigadores acceso a la información que necesitan para lograr sus objetivos de investigación. Las técnicas que se aplicaron para determinar el impacto de la ética profesional en la aplicación laboral de las secretarías ejecutivas de la Empresa Equilibrio Disprotexil, es la siguiente:

Encuesta

Se realizó una encuesta dirigida a las secretarías de la Empresa Equilibrio Disprotexil, ya que, la finalidad de este trabajo es describir la ética profesional de las secretarías en las competencias administrativas de la mencionada empresa, para lo cual se diseñaron varias interrogantes acordes a las necesidades de la investigación, y con ellos se determinó el nivel de conocimiento, criterios personales y demás situaciones que se explicaran a lo largo del desarrollo del presente trabajo.

Se decidió utilizar esta técnica porque a criterio personal es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas, en este caso está focalizado a un grupo de secretarías ejecutivas de la Empresa en cuestión para obtener información de primera mano.

Cuestionario

La encuesta va acompañada de un cuestionario pensado y creado para obtener información clara y precisa directamente del gremio de secretarías de la empresa Equilibrio Disprotexil y así poder afianzar un claro direccionamiento acerca del impacto que provoca la etiqueta profesional en el ambiente laboral en el que se desenvuelven.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se realizó un banco de preguntas para llevar a cabo la encuesta de manera apropiada y eficiente y de esta manera determinar las bases de este trabajo con datos reales, ya que, es información de primera mano obtenida de la interacción personal con cada una de las secretarías ejecutivas de la empresa Equilibrio Disprotexil y desvelar el impacto que tiene la ética profesional en las secretarías de dicha empresa.

Encuesta a secretarias de la Empresa Equilibrio Disprotexil

4. ¿Con qué frecuencia se capacita al secretariado de la empresa en cuestión para tener un personal competente y cualificado?

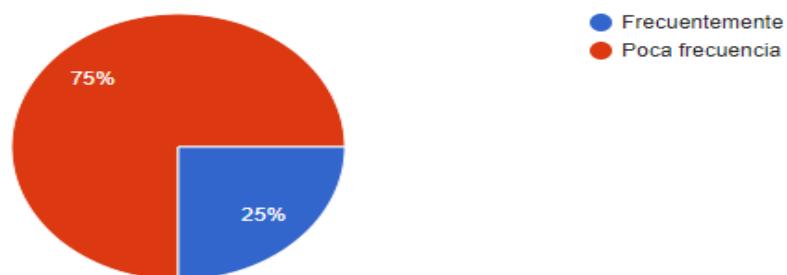
Tabla N°1. Capacitación a las secretarias

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Frecuentemente	25%
Poca frecuencia	75%
TOTAL	100%

Gráfico N°1. Capacitación a las secretarias

4. ¿Con que frecuencia se capacita al secretariado de la empresa en cuestión para tener un personal competente y cualificado?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 25% de las secretarias ejecutivas encuestadas confirmaron que para sus empleadores es muy importante contar con personal competente por lo que invierten frecuentemente en la capacitación de todos sus colaboradores, y 75% mencionaron que con poca frecuencia reciben capacitaciones.

6. ¿Usted considera que la aplicación de ética profesional permite un mejor desenvolvimiento en el área laboral?

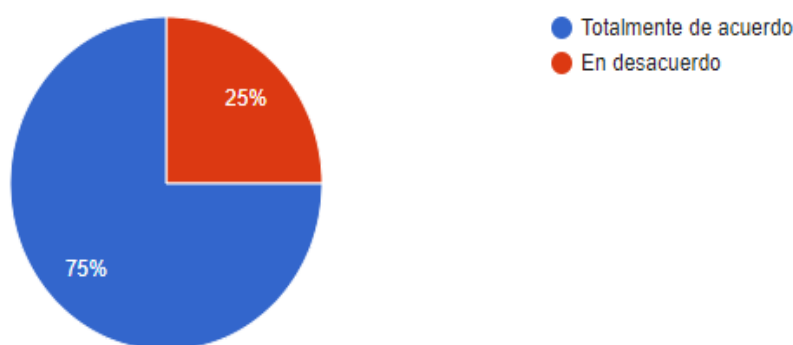
Tabla N°2. Mejor desenvolvimiento en el área laboral

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	75%
En desacuerdo	25%
TOTAL	100%

Gráfico N°2. Mejor desenvolvimiento en el área laboral

6. ¿Usted considera que la aplicación de etiqueta profesional permite un mejor desenvolvimiento en el área laboral?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 75% de la población encuestada está totalmente de acuerdo con que la aplicación de ética profesional va a permitir un mejor desenvolvimiento en el área laboral, y el 25% restante en están en desacuerdo ellos consideran que aunque no apliquen etiqueta profesional pueden desenvolverse de forma correcta en el área laboral.

8. ¿Cree usted que trabajar en un ambiente hostil perjudica el pleno desarrollo de las actividades laborales en la institución?

Tabla N°3. Desarrollo de las actividades en un ambiente hostil

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	100%
En desacuerdo	0%
TOTAL	100%

Gráfico N°3. Desarrollo de las actividades en un ambiente hostil

8. ¿Cree usted que trabajar en un ambiente hostil perjudica el pleno desarrollo de las actividades laborales en la institución?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 100% de la población encuestada manifestaron que trabajar en un ambiente hostil si perjudica en el desarrollo de las actividades, debido a que se convierte en un lugar inseguro con una notable disminución de productividad y desempeño por parte de los empleados.

SITUACIONES DETECTADAS

Luego de realizar dicha encuesta a un grupo focalizado de secretarias de la Empresa Equilibrio Disprotexil y haber obtenido la información necesaria y precisa podemos concluir que se han detectado ciertas situaciones que terminan constituyendo una deficiencia y una problemática que requiere de mucho esfuerzo y predisposición por parte del secretariado para lograr mantenerse vigentes en el ambiente laboral en el que se desenvuelven.

Estas son:

- ✓ No se le da la suficiente importancia a la etiqueta profesional de las secretarias ejecutivas dentro de la empresa Equilibrio Disprotexil.
- ✓ Se encontró que varias de las secretarias encuestadas no cumplen con un perfil profesional ético, técnico y práctico en todas las responsabilidades y acciones encomendadas y realizadas
- ✓ Se detectó que dentro del ambiente laboral en el que se desenvuelven se requiere de organización, formación y práctica de valores específicos y estas cualidades se ven afectadas por la carencia de las mismas
- ✓ Se determinó que en cuanto al servicio que prestan a sus clientes internos y externos existe una falta de tacto ya que cada uno tiene condiciones y emociones diferentes.
- ✓ Se detectó que la ética profesional es de suma importancia ya que las secretarias ejecutivas de la Empresa Equilibrio Disprotexil son el nexo entre el jefe y el cliente interno externo
- ✓ Se detectó que la demanda de profesionales competentes en el mercado laboral es alta, no obstante, la carencia de los mismos provoca que esas características no concuerden con los prospectos.
- ✓ Se evidenció que no se lleva la información de la empresa de manera confidencial, rompiendo la lealtad con la empresa, ya que, este es una de las bases de la ética profesional.
- ✓ Sus acciones referentes a ciertos temas deben ser previamente autorizados por el gerente o algún miembro de alta jerarquía y de esta manera evitar la desorganización dentro de la empresa Equilibrio Disprotexil.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Este estudio de caso tiene multitud de posibles soluciones, estas pueden ser buenas, malas o indiferentes en función de determinados criterios, es decir, están sujetos a interpretación.

Es por ello que luego de desarrollar la respectiva investigación, análisis y estudio de la información recaudada mediante las encuestas para alcanzar una comprensibilidad del presente proyecto me permito sugerir unas posibles soluciones.

Estas son:

✓ Aprovechar cada oportunidad presentada en el día a día por muy mínima que esta sea dirigida a garantizar la satisfacción del cliente ante el servicio realizado en la empresa mencionada.

✓ Al ser la secretaria ejecutiva un elemento importante dentro de la empresa Equilibrio Disprotexil, su voz debe ser escuchada y no dudar en dar soporte a administradores o gerentes

✓ Trabajar a la par con su superior manteniendo siempre la etiqueta profesional que va a ser que su rol dentro de la empresa tome un nuevo sentido.

✓ Tomar decisiones, capacitarse y diversificar sus tareas tendrá el impacto positivo deseado dentro de la empresa

✓ Entre sus competencias profesionales la ética como eje transversal es importante dentro de su accionar laboral puesto que la competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos se canalizan el alcanzar los objetivos planificados.

✓ Poseer habilidades en las relaciones interpersonales como escuchar y respetar las opiniones de los otros tener una actitud empática de saberse poner en el lugar del otro, entenderse bien con personas de procedencia cultural diversa, trabajar bien con personas de etnia, religión, cultura o formación educativa diferente son características importantes que debe de poseer una secretaria ejecutiva de la empresa Equilibrio Disprotexil.

✓ Habilidades para administrar correctamente los recursos que pueden ser materiales, financieros y humano lo cual influye en el éxito de la empresa.

✓ Gestionar debidamente impulsará que la empresa refleje productividad y optimización en procesos o actividades que conlleva la utilización de los recursos.

✓ Competencias aptas para ejercer un control adecuado dentro de la empresa.

✓ La secretaria ejecutiva no debe copiar información ni archivos que sean confidenciales de la organización.

CONCLUSIÓN

Con la realización del presente trabajo he podido concluir que la demanda de secretarias ejecutivas va en aumento, pero claro, los estándares cada vez son más altos, ya que para los empleadores tener una secretaria con ética profesional y todo lo que conlleva este término como normas y valores que mejoran el desarrollo de las actividades laborales, es de máxima importancia, debido a que contar con profesionales que posean estas características proporciona una impresión positiva a la empresa, en este caso, Equilibrio Disprotexil.

Las diversas pautas de ética impartidas contribuyen en la armonía social, indispensable en cualquier área de trabajo, debido a que implica la práctica de valores como puntualidad, responsabilidad, constancia, discreción, entre otras tantas considerándose por excelencia en la manera adecuada de comportarse de una secretaria con etiqueta profesional, esto se ve reflejado en la forma con la que cumple con determinadas normas sociales y morales fomentando la armonía en su ambiente laboral repercutiendo favorablemente en su crecimiento y éxito como profesional.

He podido concluir que la carencia de ética profesional impacta negativamente en las secretarias ejecutivas en su desenvolvimiento profesional debido a que genera desconfianza enviando un mensaje negativo tanto a su empleador como de las personas que las rodean. Ser una secretaria es una profesión que se elige de forma personal y se ofrece ante los demás y a sí mismo como un beneficio propio y común, las actividades que realizan son múltiples y todas deben ir de la mano con la ética profesional, puesto que, esto hará que las actividades desarrolladas, sean dignas de apreciar dentro de cualquier organización.

En fin, la secretaria ejecutiva de la empresa Equilibrio Disprotexil debe de aplicar protocolos de ética profesional, orientando las actividades en el comportamiento y las acciones éticas correspondientes lo que conlleva a realizar gestiones eficientes y productivas, además de ofrecer un servicio de calidad y realizar una buena labor la cual se reflejará en el trato que le brindé a los clientes y a todo el personal que trabaja en la organización lo que le permitirá alcanzar el éxito profesional.

RECOMENDACIÓN

Con la realización de este estudio de caso se puede recomendar a las autoridades de Equilibrio Disprotexil implementen capacitaciones con frecuencia a todos los colaboradores de la institución en especial a las secretarías ejecutivas sobre aplicación de protocolos de ética profesional, esto les permitirá adquirir nuevos conocimientos mejorar sus destrezas y tener un alto grado de confianza al momento de realizar sus actividades, además de perfeccionar las habilidades del comportamiento social en el ámbito laboral, proporcionando las herramientas necesarias para proyectar la imagen personal y profesional correcta, para poder así desenvolverse en un mejor entorno laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Balderrama et al. (2018). El perfil profesional de las secretarías ejecutivas y sus exigencias en la ciudad de Montenegro. *Repositorio*. Universidad Técnica de Manabí, Manabí. Obtenido de <https://xdocs.pl/doc/el-perfil-profesional-de-las-secretarias-copiadocx-283g31k65wn6>

Calleja, E. (2015). *Ética Empresarial: Ideas, reflexiones y casos*. (L. P. Martines, Ed.) España: Universitaria Ramón Areces. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=aiQbDQAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Camejo Ruíz, A. J. (2018). *La emergente ética y responsabilidad social en las relaciones*. Bogotá, Colombia: Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/libros/article/download/1865/1786/4873>

Cortina. (2018). *Enfoque de la ética*. (I. P. Nacional, Ed.) México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381481.pdf>

Espinosa, N. P. (2014). *La Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la administración zona de delicias del distrito metropolitano de Quito- [Tesis de licenciatura-Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7431>

Hernández, Z. (2014). *Introducción a la Ética*. Instituto Politécnico Nacional, México.

Humanos, R. (2019). Que es la ética profesional y porque es importante. *Recursos Humanos*. Obtenido de <https://recursoshumanos.tv/articulos/que-es-la-etica-profesional-y-por-que-es-importante/>

Jiménez Bentacur, E. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. *CES Psicología*, 9(1), 109-121. Obtenido de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3482>

Moreno, B. (2018). *Ética en la profesión y valores para la vida*. Mexico: Parmenia De La Salle Ediciones. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/420576944/Etica-en-la-profesion-y-valores-para-la-vida>

Santillán, P. (2017). *Ética: definiciones y teorías*. Universidad de Lima. Fondo Editorial. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10731>

Trapaga, A. L. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Una relación fructífera no exenta de dificultades*. (1ª ed. ed.). Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://www.dykinson.com/cart/download/ebooks/7981/>

Viveros Espinosa, N. (2013). *La ética profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la administración zona la delicia del distrito metropolitano de Quito*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 09 de 03 de 2022, de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7431>

ANEXOS

Formato de encuesta realizada

1. ¿Conoce usted el impacto que brinda la ética profesional en las secretarías ejecutivas?

Si

No

2. ¿Cómo considera usted que es el desenvolvimiento de las secretarías ejecutivas dentro de la empresa Equilibrio Disprotexil?

Excelente

Deficiente

3. ¿Con que frecuencia la empresa en la que laboran los impulsa a manejarse dentro de un contexto de confianza y credibilidad y a la ejecución de actividades con transparencia y eficiencia?

Frecuentemente

Poca frecuencia

4. ¿Con que frecuencia se capacita al secretariado de la empresa en cuestión para tener un personal competente y cualificado?

Frecuentemente

Poca frecuencia

5. ¿Considera usted que la ética profesional forma parte de la cultura propia que debe ser direccionada en el campo laboral en el que se desenvuelve?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

6. ¿Usted considera que la aplicación de ética profesional permite un mejor desenvolvimiento en el área laboral?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

7. ¿Cree usted los protocolos de ética utilizados en la empresa que trabaja son los adecuados?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

8. ¿Cree usted que trabajar en un ambiente hostil perjudica el pleno desarrollo de las actividades laborales en la institución?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

Tabulación total de los resultados

1. ¿Conoce usted el impacto que brinda la ética profesional en las secretarías ejecutivas?

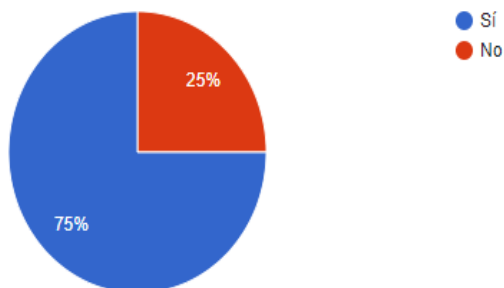
Tabla N°1. Impacto de la etiqueta profesional en las secretarías

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
SI	75%
NO	25%
TOTAL	100%

Gráfico N°1. Impacto de la etiqueta profesional en las secretarías

Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

4 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 75% de las secretarías ejecutivas encuestadas manifestaron que la ética profesional tiene un impacto positivo en su labor debido a que adquieren habilidades que les permite desenvolverse de una mejor manera en su campo laboral y el 25% mencionan que no conocen cual es el impacto de la ética profesional en las secretarías.

2. ¿Cómo considera usted que es el desenvolvimiento de las secretarias ejecutivas dentro de la empresa Equilibrio Disprotexil?

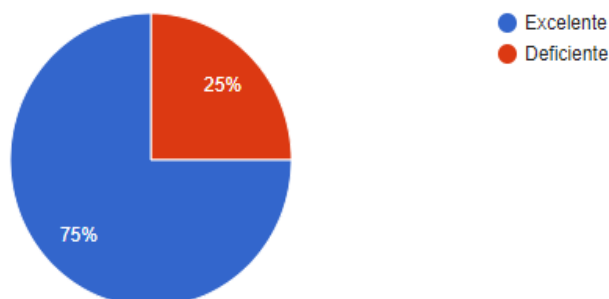
Tabla N°2. Desenvolvimiento de las secretarias ejecutivas

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Excelente	75%
Deficiente	25%
TOTAL	100%

Gráfico N°2. Desenvolvimiento de las secretarias ejecutivas

2. ¿Cómo considera usted que es el desenvolvimiento de las secretarias ejecutivas dentro de la empresa Equilibrio Disprotexil?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

En esta pregunta hubo cierta discrepancia, teniendo en cuenta que se está cuestionando la manera en la que se desenvuelven las secretarias de la empresa en cuestión, en donde el 75% considero que su desenvolvimiento es excelente, mientras que el otro 25% manifestó que era deficiente.

3. **¿Con que frecuencia la empresa en la que laboran los impulsa a manejarse dentro de un contexto de confianza y credibilidad y a la ejecución de actividades con transparencia y eficiencia?**

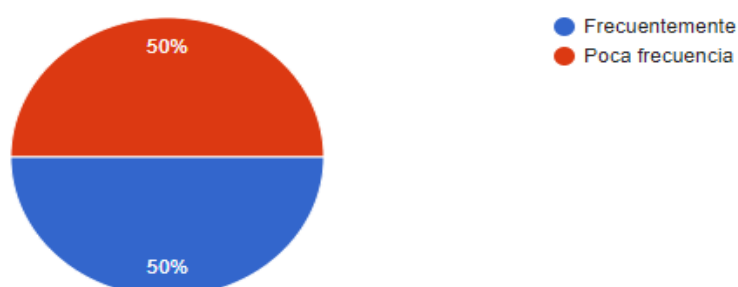
Tabla N°3. Trabajar dentro de un contexto de confianza y credibilidad

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	50%
Poca frecuencia	50%
TOTAL	100%

Gráfico N°3. Trabajar dentro de un contexto de confianza y credibilidad

3. ¿Con que frecuencia la empresa en la que laboran los impulsa a manejarse dentro de un contexto de confianza y credibilidad y a la ejecución de actividades con transparencia y eficiencia?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

En esta pregunta hubo un 50%-50%, la mitad de las secretarias encuestadas manifestaron que constantemente sus jefes las incitan y motivan a actuar bajo los lineamientos de la ética profesional. Mientras que la otra mitad mencionaron que con muy poca frecuencia han sido motivadas a actuar de cierta manera, añadiendo que quizás es algo que esta sobreentendido y por eso no han recibido dicha petición.

4. **¿Con que frecuencia se capacita al secretariado de la empresa en cuestión para tener un personal competente y cualificado?**

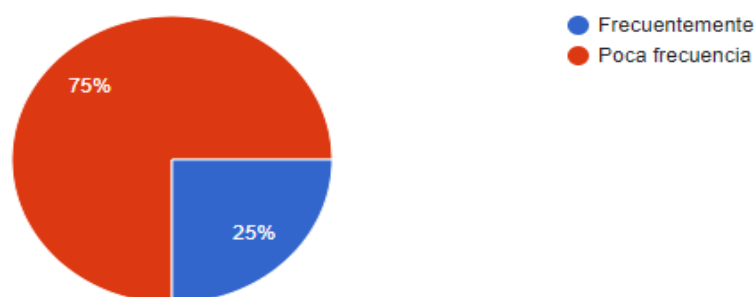
Tabla N°4. Capitación a las secretarias

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Frecuentemente	25%
Poca frecuencia	75%
TOTAL	100%

Gráfico N°4. Capitación a las secretarias

4. ¿Con que frecuencia se capacita al secretariado de la empresa en cuestión para tener un personal competente y cualificado?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 25% de las secretarias ejecutivas encuestadas confirmaron que para sus empleadores es muy importante contar con personal competente por lo que invierten frecuentemente en la capacitación de todos sus colaboradores, y 75% mencionaron que con poca frecuencia reciben capacitaciones.

5. ¿Considera usted que la ética profesional forma parte de la cultura propia que debe ser direccionada en el campo laboral en el que se desenvuelve?

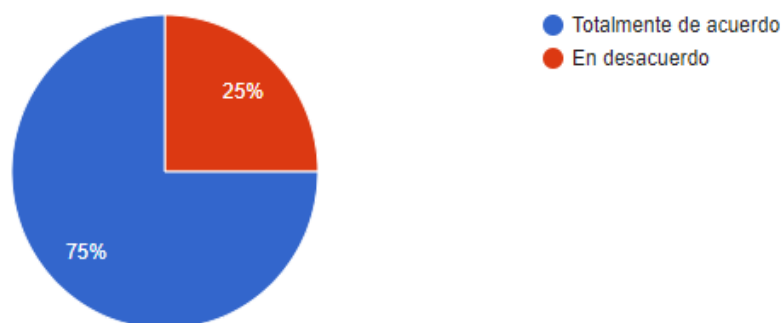
Tabla N°5. Etiqueta profesional forma parte de la cultura organizacional

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	75%
En desacuerdo	25%
TOTAL	100%

Gráfico N°5. Ética profesional forma parte de la cultura organizacional

5. ¿Considera usted que la ética profesional forma parte de la cultura propia que debe ser direccionada en el campo laboral en el que se desenvuelve?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 75% de las secretarias encuestadas de la empresa Equilibrio Disprotexil, aseguró que el conjunto de acciones y valores que representa la ética profesional proviene de la cultura propia y como consecuencia se aplica en todos los ámbitos de la vida en especial en el laboral. Mientras que el otro 25% estuvieron en desacuerdo porque consideran que es una virtud adquirida con el tiempo.

6. ¿Usted considera que la aplicación de ética profesional permite un mejor desenvolvimiento en el área laboral?

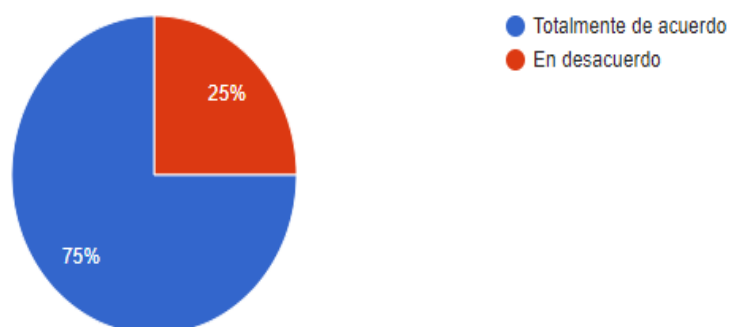
Tabla N°6. Mejor desenvolvimiento en el área laboral

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	75%
En desacuerdo	25%
TOTAL	100%

Gráfico N°6. Mejor desenvolvimiento en el área laboral

Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

4 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 75% de la población encuestada está totalmente de acuerdo con que la aplicación de ética profesional va a permitir un mejor desenvolvimiento en el área laboral, y el 25% restante en están en desacuerdo ellos consideran que aunque no apliquen ética profesional pueden desenvolverse de forma correcta en el área laboral.

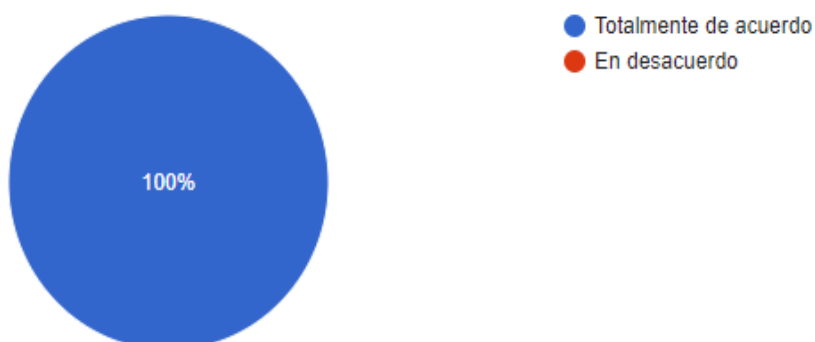
7. ¿Cree usted los protocolos de ética utilizados en la empresa que trabaja son los adecuados?

Tabla N°7. Protocolos de ética de la empresa son los adecuados

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	100%
En desacuerdo	0%
TOTAL	100%

Gráfico N°7. Protocolos de ética de la empresa son los adecuados

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

La totalidad (100%) de las secretarias ejecutivas encuestadas consideran que los protocolos de ética profesional utilizados en Equilibrio Disprotexil son los adecuados.

8. ¿Cree usted que trabajar en un ambiente hostil perjudica el pleno desarrollo de las actividades laborales en la institución?

Tabla N°8. Desarrollo de las actividades en un ambiente hostil

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	100%
En desacuerdo	0%
TOTAL	100%

Gráfico N°8. Desarrollo de las actividades en un ambiente hostil

8. ¿Cree usted que trabajar en un ambiente hostil perjudica el pleno desarrollo de las actividades laborales en la institución?

4 respuestas



Elaborado por: Evelyn Varas Aviles

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotexil

Análisis e Interpretación

El 100% de la población encuesta manifestaron que trabajar en un ambiente hostil si perjudica en el desarrollo de las actividades, debido a que se convierte en un lugar inseguro con una notable disminución de productividad y desempeño por parte de los empleados.

Oficio de asignación de docente tutor



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



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

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

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

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

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

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



El valor de autenticación por:
VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.

**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

Oficio de solicitud de permiso a la institución en la que realizara la investigación



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 8, 2022

Señora:

Econ. Inés Romero Núñez

JEFA DE EQUILIBRIO DISPROTEXTIL

Av. Enrique Ponce Luque Y Segunda transversal atrás de Metrocar

Babahoyo/ Los Ríos

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **VARAS AVILES EVELYN PAMELA**, con cédula de identidad # **1207743293**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **"ETIQUETA PROFESIONAL Y SU IMPACTO EN LA APLICACION LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA EMPRESA EQUILIBRIO DISPROTEXTIL EN EL AÑO 2021"**.

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

De Usted (es), muy atentamente;

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

Recibido
10/03/2022
Inés Romero

Evidencias fotográficas



Tutorías con el docente tutor para el desarrollo del estudio de caso



Encuesta realizada a las secretarias de Equilibrio Disprotextil