



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



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

**PROBLEMA:**

EL DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES SECRETARIALES Y SU APORTACIÓN EN  
EL MANEJO DEL CÓDIGO DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIAS DEL  
G.A.D. MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO

**AUTOR:**

VALENCIA AVILES GALO FERNANDO

**TUTOR:**

Msc. GÓMEZ VILLALBA DANIEL ALEJANDRO

**BABAHOYO – 2022**



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



**DEDICATORIA**

Dedicó mis padres que con su esfuerzo logramos motivarme y hacerme entender que el cambio estaba en mí y el éxito logrado es mío.

Gracias Dios por concederme el conocimiento y habilidades necesarias que me han permitido llegar hasta estas instancias de mi vida profesional.



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



**AGRADECIMIENTO**

En la elaboración de este proyecto he contado con la colaboración de mi docente tutor que me ha guiado para poder llegar a la conclusión agradable de esta investigación. Un agradecimiento también a la Universidad Técnica de Babahoyo que formó parte de este trabajo por el apoyo y la información brindada. A cada uno de mis docentes durante todos los años transcurridos los cuales me han brindado sus conocimientos para culminar con la carrera. A mis amigas que durante estos largos años han sido un apoyo y compañía increíble para mi formación profesional.



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



**RESUMEN**

De todo lo investigado se llegó a resumir que el desempeño de las habilidades de las secretarias son el eje fundamental de toda institución ya sea pública o privada, sin embargo debemos tener en cuenta que todo proceso no es igual, ya que hay diligencias que tienen pocos requerimientos eso depende el usuarios y tipo de trámite que realice, notamos que el flujo de gestiones son los días miércoles, jueves y viernes sin duda los días lunes y martes son más esporádicos por la poca afluencia de usuarios, con esto el cantón está mejorando sus procesos administrativos, pero tenemos personal que aunque estén realizando sus actividades no están conforme con su desempeño y esto ocasiona problemas en su desenvolvimiento profesional, esto se considera como una falta a las demás secretarias y al utilizar un código de ética podemos tener el control de algunas situaciones que permiten analizar ciertos casos, con las respectivas encuesta de índole descriptivas se va a poder medir el comportamiento de las secretarias en su área de trabajo y podrá ver la realidad de lo que sucede con el desempeño de las habilidades secretariales y su aportación en el manejo del código ético de la secretarias del G.A.D. Municipal de Pueblo Viejo y además de poder dar soluciones a esta problemática que afecta a toda la comunidad, para concluir podemos describir que el nivel de desempeño ha mejorado en un setenta y cinco por ciento como esta en la encuestas realizadas y como recomendaciones que se siga utilizando dicho proceso de conducta y poder actualizarlo a fin de seguir mejorando los procesos dentro de la institución.

**Palabras claves:** Desempeño de las Habilidades, Manejo del código Ético, Eficacia Administrativa



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



**ABSTRACT**

From all that was investigated, it was possible to summarize that the performance of the secretaries' skills are the fundamental axis of any institution, whether public or private, however we must bear in mind that all processes are not the same, since there are errands that you have few requirements that depends on the users and type of procedure carried out, we note that the flow of procedures is on Wednesday, Thursday and Friday, without a doubt, Monday and Tuesday are more sporadic due to the low influx of users, with this the canton is improving its administrative processes, but we have personnel who, although they are carrying out their activities, are not satisfied with their performance and this causes problems in their professional development, this is considered a fault by the other secretaries and by using a code of ethics we can have control of some situations that allow certain cases to be analyzed, with the respective descriptive surveys it will be possible to measure the behavior of secretaries in their work area and you will be able to see the reality of what happens with the performance of secretarial skills and its impact on the management of the code of ethics of the secretaries of the G.A.D. Municipality of old town and in addition to being able to provide solutions to this problem that affects the entire community, to conclude we can describe that the level of performance has improved by seventy-five percent as it is in the surveys carried out and as recommendations to be followed using said process of conduct and to be able to update it in order to continue improving the processes within the institution.

Keywords: Performance of Skills, Management of the Ethical code, Administrative Efficiency



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



**INDICE**

PORTADA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	2
OBJETIVO GENERAL .....	3
SUSTENTO TEÓRICO .....	4
DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES .....	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	11
LA COMPILACIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOGRÁFICA .....	12
LA ENTREVISTA .....	13
LA ENCUESTA.....	14
Tabla1. DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES SECRETARIALES .....	14
Gráfico 1 DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES SECRETARIALES .....	14



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



Tabla 2. MANEJO DEL CÓDIGO ÉTICO DE LA SECRETARIAS .....	15
Gráfico 2. MANEJO DEL CÓDIGO ÉTICO DE LA SECRETARIAS .....	16
RESULTADOS OBTENIDOS.....	17
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	18
CONCLUSIÓN .....	19
RECOMENDACIÓN .....	20
BIBLIOGRAFÍA .....	21
ANEXOS .....	23
OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE .....	32
REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN .....	32
REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR.....	33
APLICANDO LA ENCUESTA.....	34



## INTRODUCCIÓN

El estudio de caso está vinculado con la línea de investigación que se aplica en la carrera y se fusiona con el tema " El desempeño de las habilidades secretariales y su aportación en el manejo del código de la ética profesional de la secretarias del G.A.D. Municipal de Puebloviejo " y la sublíneas de la investigación "El código de ética" se lo implementa en la Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puebloviejo de la provincia de Los Ríos, siguiendo una modalidad virtual, sin embargo, todo conlleva a preguntar si la parte laboral está bien relacionada en adquirir competencias al momento de hacer los procesos , y aplicar sus protocolos con los usuarios y con el personal administrativo que de forma directa influye en el desempeño óptimo de sus colaboradores, debido a que este tipo de gestión en el lugar de trabajo tiene mayor influencia por todas las actividades que se deben realizar con responsabilidad.

Aplicando la línea de investigación podemos notar que "El código de ética", ayuda en lo que respecta a las gestiones administrativas en las organizaciones sea pública o privada, puesto que son establecidas con el fin de cumplir con responsabilidad y para facilitar las tareas de forma rápida y segura, tal es el caso que el usuario nota la capacidad y la premura en la consulta de información o genera algún tipo de documento esto se basa a una investigación descriptiva, la cual es empleada diferentes escenarios y es incorporada en los parámetros observados al desarrollo de la investigación, para luego corregir los pérdida de información, el método utilizado es el inductivo porque permite llegar a un análisis con respecto a los problemas del área administrativa,

Además, se utilizará la técnica de recolección de datos aplicando la encuesta con una base a las 5 preguntas basados en el estudio de caso, dirigidos a las secretarias del departamento del cantón Puebloviejo, el punto de exploración se origina en el departamento de secretaria, donde se procesa toda la información se pudo observar que las computadoras que utilizan en dicha área son tecnología moderna.





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



**DESARROLLO**

**JUSTIFICACIÓN**

En este estudio de caso permitirá analizar la importancia que tiene el desempeño en las habilidades de las funcionaria para optimar en su trabajo, ya que en la actualidad una secretaria tiene que desempeñar varias actividades y no solo el recibir documentaciones, agendar fechas, archivar, elaborar oficios, sistematizar, organizar y estar al pendiente de las tramitaciones de expedientes, aplicando el código de ética se considera que ella tiene la responsabilidad de cumplir a cabalidad sus responsabilidades como secretaria del G:A:D: municipal de Puebloviejo.

Describiendo el uso del código ético en la secretaria conlleva a una imagen de responsabilidad y equilibrio de los procesos en el municipio de Puebloviejo, que permite impulsar la trasformación de la matriz productiva y mejorando los proceso en la ejecución de las actividades que se realizar en el G.A.D y su constante desarrollo para que el cantón siga progresando en sus actividades socioculturales. Por esta razón el estudio de caso nos permitirá analizar el desempeño de las secretarias y observar cómo ejecutan sus habilidades en el manejo de información confidencial.

La comunidad del Cantón san Francisco de Puebloviejo se verá afectada con este cambio de principio de nuestras secretarias permitido tener procesos claros y transparentes en los diferentes tramites a realizar en la institución, ya que con esta aplicación de un código de ética permitirá sancionar o premiar a las funcionarias que cumplan su laboral de tener informados de los procesos a los residentes aplicando las normas para satisfacer las necesidades de los clientes.

Con el desempeño de las habilidades secretariales, se podrá tener estadísticas de eficiencia al momento de revisar como sigue los procesos solicitados por los usuarios del cantón, la importancia de trabajar en departamento de servicios públicos hace que las trabajadoras sean



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



consiente que su gestión administrativa va a permitir en algunos casos innovar información de los habitantes.

**OBJETIVO GENERAL**

Identificar las habilidades de las secretarias que ayudan en el manejo del código ético de las secretarias del G.A.D. municipal de Pueblo Viejo.



## SUSTENTO TEÓRICO

### DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES

Las habilidades se desarrollan en la formación de su desempeño laboral que no tiene referencia a sus conocimientos técnicos o formativos más bien a su constante aplicación en los procesos a seguir en su área de trabajo.

Según Juárez (2021) determina que:

Hoy en día las empresas requieren que su personal demuestre no solamente las habilidades duras como son todas las que se refieren a su profesión, tales como las mecanográficas, taquigráficas, de redacción, y si son bilingües, pues el dominio del idioma inglés; como también las habilidades blandas tales como: liderazgo, don de mando, resolución de conflictos, asertividad, empatía, entre otras. (p 37)

El proceso de evaluación de desempeño permite dar solución a problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc.; también tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de las personas, lograr una mejor comunicación, planificar y organizar el trabajo basado en las fortalezas y debilidades detectadas. (Velásquez Arreaga, 2015).

Actualmente a nivel mundial, el personal es considerado como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas, es así que para la obtención de buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área de personal desarrolla procesos de selección de una forma oportuna y delicada para que puedan optimizar el desempeño dentro de las instituciones. Sin embargo, a nivel internacional, han puesto énfasis en este tema para conseguir los resultados esperados y puedan beneficiarse a nivel general, este proceso conlleva al uso de herramientas y modelos adecuados a sus diferentes



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



realidades. Así mismo aparte de las herramientas estas invierten en su personal a través de capacitaciones constantes (Montoya, Boyero, 2016).

A nivel internacional, nacional y territorial surge una interrogante: ¿Dónde se evidencian las competencias laborales del secretario? Justamente, en el desempeño profesional. Entendido como la concreción de los resultados profesionales, empresariales y contextuales: económico, social y cultural de la empresa. Lo que consecuentemente repercute en el ambiente institucional, el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores, en favorables relaciones interpersonales e imagen positiva de la empresa, comunidad y contexto laboral (Banco de Desarrollo de América Latina, 2019).

Según Juárez (2021) señaló que: Sin embargo, con el pasar de los años se ha podido determinar que una de las observaciones que constantemente hacen las empresas es el poco o nulo desarrollo de la inteligencia emocional y de las habilidades blandas, por ejemplo, la toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos, manejo de la frustración, empatía, trabajo en equipo y las relaciones interpersonales; estos y otros aspectos son factores determinantes al momento de contratar empleados, muchas personas han perdido la oportunidad de un trabajo al no cumplir con estos aspectos, mismos que se ven reflejados desde la entrevista de trabajo. Incluso muchas personas pierden un empleo porque su actitud hacia el trabajo que desempeñan es muy mala, no muestran ningún interés en mejorar su desempeño o no son leales a los principios de la empresa.

Por otro lado, al estudiar la temática relacionada con el rol del secretariado y sus funciones en las entidades hay que tomar en cuenta la capacidad para hacer cumplir y funcionar “la misión, visión, políticas empresariales a nivel local, provincial, nacional e internacional” entendido además por (Cedeño y García, 2020, p. 2); prestando atención a sus funciones. Sin más, todo lo que una persona sea capaz de llevar a cabo en su puesto de secretario se amplía a gran escala, son funciones múltiples y abarcan



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



diferentes ámbitos y capacidad de gestión, mostrando resultado y resolución de situaciones que se generen en el transcurso del tiempo o con inmediatez; exponiéndose la capacidad de trabajo de este personal.

Determina Torres (2022), que la satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada es una variable que tiene impacto significativo en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Considerando la importancia de esta variable, se realizó una investigación a fin de determinar ¿qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral? La hipótesis de trabajo sometida a escrutinio a esta investigación giro en torno a identificar asociaciones significativas positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral los instrumentos de medición se aplicaron a una muestra de 307 maestros de instituciones de educación superior los resultados indican que la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de satisfacción laboral.

Para reconocer el importante papel que juegan las secretarias en las regiones desarrolladas, es necesario considerar la necesidad de reconocer los avances tecnológicos, económicos, políticos y sociales que actualmente confluyen en el contexto del trabajo. El aspecto educativo debe ser importante. Hay que asegurar que el proceso de formación responda a las necesidades del mercado, sin embargo, todo comprende a las necesidades que tienen los usuarios referentes a la organización de las secretarias que trabajan en el G.A.D del cantón y sus alrededores.

### **Código ético**

El Código de Ética para secretarios se basa en principios morales relacionados con los compromisos a cumplir. Esta norma se adopta automáticamente al aceptar un cargo de secretario o asistente de dirección, debiendo observarse siempre los siguientes puntos:



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



- Privacidad
- Recato
- Honestidad
- Seguridad
- Compromiso
- Maleabilidad
- Destrezas
- Asistencias
- Desarrollo
- Complemento

Concentra las acciones de este código de ética en tu rol de secretarias y tanto tu jefe como tus acompañantes de trabajo te respetarán como profesional.

Según Vega (2019) señala que:

El código de ética en las organizaciones públicas, privadas o mixtas ha venido desarrollando un concepto de buen vivir basados en estándares de moral personal y social, lo que representa un importante cambio positivo en las empresas y de esta forma cambiar su imagen corporativa y la de sus funcionarios, para que la percepción ciudadana siempre sea la mejor posible, situaciones que muchas veces no sucede por no regirse a las normas, leyes internas que una organización tiene para alcanzar con las metas planeada. (p.4)

Los programas de ética organizacional pueden ser definidos como los sistemas de control ético formales o tangibles de la organización (Treviño et al., 2004; Kaptein, 2015). Se componen de código de ética, formación en ética, responsables de prácticas y canales éticos. Pueden existir programas de ética con componentes adicionales, pero los anteriores son los que comúnmente se citan en la literatura (Treviño et al., 2004; Etebarian y Yazdi, 2016). Estos programas promueven el desarrollo de la sensibilidad



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



ética, facilitan la promoción de valores éticos, promueven la toma de decisiones éticas y son de importancia estratégica, incluso si no está en juego la imagen de la organización. Su implementación proporciona guías para el comportamiento ético y ayuda a comunicarlas para que las personas sean conscientes de lo que se espera de ellas (Yeshu, 2017).

El trabajo y las organizaciones enfrenta un conjunto de problemas éticos asociados al ejercicio profesional. Tema que reflexiona desde el campo de la ética profesional, es decir, a través de la indagación sistemática relativa a las formas de mejorar cualitativamente y elevar el grado de humanización de la vida social e individual, por medio del ejercicio. Ahora bien, existiría una escasez de investigación científica respecto de los problemas éticos generales en la psicología del trabajo y las organizaciones, y cómo estos son abordados. A nivel particular, en el ejercicio del reclutamiento y selección de personal se identifica una insuficiencia de estudios que den cuenta y problematicen en sus prácticas actuales (Hernández, 2022,p.2).

Algunos profesionales de la contaduría pública en Colombia no ejercen su profesión con la debida claridad y manejo ético, lo cual preocupa, dada la responsabilidad de dar fe pública, concebida esta como la presunción legal con respecto a las certificaciones emitidas por estos profesionales, en observancia de las leyes y los criterios técnico-contables establecidos. Así pues, en la acción profesional de este individuo se propende a la confianza pública. En palabras de Blanco-Luna: “La fe pública es sólo la forma, ya que la esencia del contador es la confianza pública lograda gracias a las capacidades técnicas, profesionales y éticas” (Blanco-Luna, 2017, p. 23).

La ética de valores es de mínimos, ya que propone que los miembros de un grupo u organización definan los valores que los guían y lleguen a un consenso sobre los mínimos valores que todos comparten. El código de valores así creado debe estar presente en todos los ambientes de la organización y debe guiar todas las acciones



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



de la empresa. No debe ser un convidado de piedra Al igual que en los otros esfuerzos de cambio, este código no debe ser impuesto. Debe ser adoptado por la mayor cantidad de trabajadores posibles, ya que son ellos los que posteriormente deben respetarlo (Cleghorn, 2018, p. 94).

De otro lado se tiene la ética, la cual es inherente al ser humano y debe estar inmersa tanto en lo personal como en lo profesional. La ética promueve un comportamiento sano y libre, que lleva a actuar a cada profesional en función del bien o del mal; además, ayuda a reflexionar un poco sobre la elección entre alternativas, las cuales se materializan en decisiones, generar confianza ante la sociedad y cambio metodológicos. (Hernández, 2019, p.10).

Entre sus competencias profesionales la ética como eje transversal es importante dentro de su accionar laboral puesto que como lo señala Hidalgo (2013), la competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos se canalizan el alcanzar los objetivos planificados. Estudios relacionados con el proyecto “Tuning” (Tuning Education Structures in Europe), analizan los tipos de competencias genéricas y específicas; las primeras se refieren a las competencias transversales, transferibles a muchas funciones y tareas; las específicas están relacionadas directamente con la ocupación profesional que realice el graduado. Las competencias transversales genéricas, se consideran en tres apartados (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013; Rovira, 2001) (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013) (Rovira, 2001):

Análisis instrumentales del proceso.

a) Instrumentales:

1. Capacidad de análisis y síntesis.
2. Capacidad de organización y hacer uso de la palabra oportunamente con intervenciones positivas y constructivas.

b) Relacionales:

1. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.





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



2. Trabajo en un contexto internacional.
  3. Habilidades en las relaciones interpersonales: escuchar y respetar las opiniones de los otros; 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; reconocer sus problemas respetar sus derechos.
  4. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.
  5. Razonamiento crítico.
  6. Compromiso ético.
- c) Sistémicas

1. Aprendizaje autónomo.
2. Adaptación a nuevas situaciones: no temer los cambios; flexibilidad para adaptarse a nuevas circunstancias, situaciones u organizaciones; modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surjan dificultades, nuevas informaciones o cambios en el entorno.
3. Creatividad: tener imaginación, saber combinar ideas o informaciones de manera original; crear enfoques innovadores para tratar de encontrar respuestas a cuestiones o situaciones completas.
4. Liderazgo: evitar digresiones en las intervenciones o enfrentamientos; hacer que se respeten los turnos de opinión, de réplica y de contrarréplica; asumir a papeles en que se actúa influyendo en los demás: actuar como a líder, guía, su revisor, director, entre otras.
5. Conocimientos de otras culturas y costumbres.
6. Iniciativa y espíritu emprendedor.
7. Motivación por la calidad.
8. Sensibilidad hacia temas medioambientales.

Todas estas condiciones marcan la compleja y delicada labor de las secretarias en todos los ámbitos, en el académico es relevante por su constante manejo de documentación



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



inherente al desarrollo formativo de los estudiantes, de las cuales depende en muchos casos los fines y consecuciones de los mismos, por ello debe manejar rigurosamente los procesos así como la ética laboral – profesional para garantizar que los resultados al servicio que presta son acordes a las demandas. Su relación tanto con usuarios internos y externos le obliga a una preparación técnica – humana que recubra las atenciones requeridas, (Londoño, 2019, p12)

El resultado de la investigación implica en el trabajo empírico el conocimiento sobre los valores y la ética que tienen las secretarias de la Universidad San Gregorio y también de los aspectos técnicos, organizacionales de sus funciones, roles y actividades con los clientes internos en este caso estudiantes, docentes y administrativos.

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

La Observación consiste en la averiguación sistemática, dirigida a deliberar los aspectos más significativos de los objetos, vida, situaciones sociales o personas en el contexto adonde se desarrollan normalmente; permitiendo la tolerancia de la segura efectividad del portento. La prospección se fundamenta en explorar el pragmatismo y la interpretación del entorno y que se debe juramentar con atención en:

Etapas: para aprender el instante de llevar a cabo la investigación y realizar las anotaciones pertinentes.

- 1.- Aspectos: considerar lo distintivo que se cobrará del ámbito en análisis.
- 2.- Lugares: deben ser escogidos con atención para que lo analizado aporte lo mejor al cometido de estudio.
- 3.- Personas: de ellas depende que se obtenga documentación representativa para el estudio.

Según Bunge (2000), la exploración se caracteriza por ser:



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



A.-Intencionada: coloca las metas y los objetivos que los seres humanos se proponen en relación con los hechos.

B.- Ilustrada: cualquier prospección para ser tal, está dentro de un proceso de conocimientos desde una primicia teórica.

C.- Selectiva: excluye Aquello que solo interesa saber del objeto de estudio de las cosas del campo de observación.

D.- Interpretativa: describir y explicar Aquello que se observa y que al final ofrece algún tipo de comunicación acerca de los fenómenos, con relación a otros datos y con nuevos conocimientos previos.

### **LA COMPILACIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOGRÁFICA**

La técnica de recopilar información consiste en “detectar, lograr y consultar bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier efectividad, de suerte que puedan ser útiles para los propósitos del estudio”.

Esta modalidad de casa recoleta de información componente de las fuentes secundarias de datos; en otras palabras, aquella lograda indirectamente a través de documentos que son testimonios de carrera pasados o históricos.

Existe una gran variedad de fuentes documentales, entre las que se destacan: hemerográfica, bibliográfica, escrita, audio gráfica, videográfica, iconográfica, cartográfica y de objetos (vestuario, medios de misión, obras de pericia o artesanía, construcciones, entre otras.



## LA ENTREVISTA

Es una técnica de compilación de información mediante un contacto directo de personas, a través de un diálogo interpersonal, preparada bajo una dinámica de preguntas y respuestas, donde se dialoga sobre un arquetipo relacionado con la problemática de investigación. La interacción hablada es inmediata y personal, adonde una parte del entrevistador, quien formula las preguntas, y la otra el sujeto entrevistado.

categorización de la entrevista

Existen diversos segmentos de entrevista, entre las que se pueden mencionar:

las de trabajo, de selección de personal, las entrevistas periodísticas, entre otras. La entrevista, pensada como una técnica de prospección ofrece documentación relevante para abordar un agobio y obtener los objetivos de estudio. La categorización más normal refiere las entrevistas estructuradas, semiestructuradas y las no estructuradas.

Entrevistas estructuradas: el entrevistador realiza un índice de preguntas al entrevistado, a partir de una indagación antes de su aplicación, son un guion de preguntas cerradas, detallado de forma secuenciada y dirigida. Las respuestas del entrevistado deben ser concretas sobre lo que se pregunta.

Entrevistas semiestructuradas: se llevan a amarra a dividir de un guion de preguntas abiertas que se le formulan al entrevistado, sin abarrajarse al entrevistado que siga un orden cierto; dejando así sede para la presentación.

Entrevistas no estructuradas: el entrevistado no afronta un directo segmento de preguntas y la entrevista se desenvuelve abiertamente con mayor libertad al responder.



### LA ENCUESTA

La indagación es una técnica de recopilación de documentación donde el investigador interroga a los encuestados de los datos que se desea obtener. Se trata de lograr documentación, de manera sistemática y ordenada de una localidad, sobre las variables consideradas en una investigación. La encuesta nos permite obtener documentación de un dato socialmente distintivo de las personas relacionadas con el análisis del problema de observación; que posteriormente mediante la investigación de forma cuantitativa o cualitativa, generar las conclusiones que correspondan a los datos recogidos. En la averiguación el grado de interacción del encuestador posee la documentación adecuada, para aplicar las preguntas con los instrumentos idóneos.

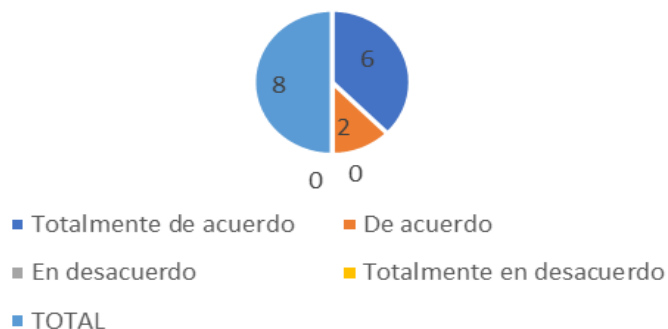
La encuesta fue aplicada a los 8 empleados del del G.A.D. municipal de Pueblo Viejo, Gracias a los resultados obtenidos se pudo detectar los eventos suscitados en esta institución por lo que se presentan los hallazgos más significativos que se derivan de las dos preguntas seleccionadas que son de mayor aporte para el desarrollo de esta investigación. A continuación, se puntualizan las interrogantes con su tabla, gráfico y análisis:

**Tabla1. DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES SECRETARIALES**

¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales son adecuados en la parte administrativa del G.A.D.?			
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO
Totalmente de acuerdo	6	75%	75%
De acuerdo	2	25%	25%
En desacuerdo	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
TOTAL	8	100%	100%

**Gráfico 1 DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES SECRETARIALES**

¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales son adecuados en la parte administrativa del G.A.D.? FRECUENCIA



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

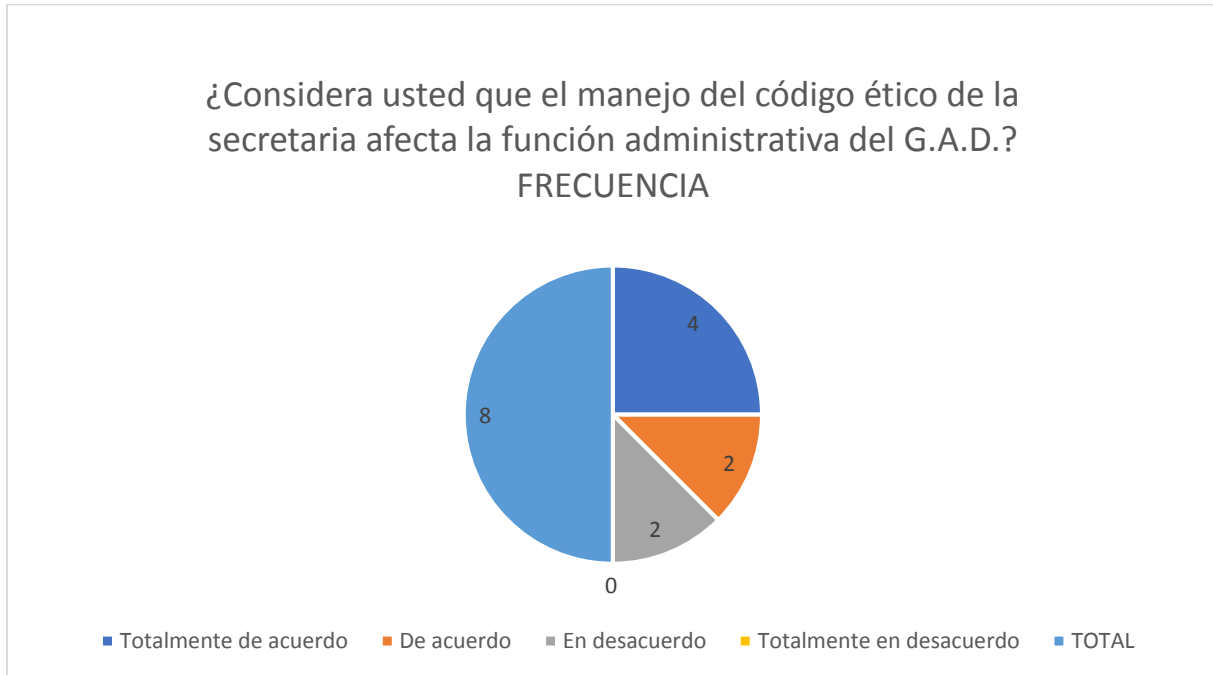
Autor: Galo Fernando Valencia Avilés

En la gráfica observamos que un 75% del desempeño y de las habilidades secretariales deben ser socializados en G.A.D., para mejor desarrollo y poder complementar con acciones de las secretarías al gestionar actividades administrativas.

**Tabla 2. MANEJO DEL CÓDIGO ÉTICO DE LA SECRETARIAS**

¿Considera usted que el manejo del código ético de la secretaria afecta la función administrativa del G.A.D.?			
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO
Totalmente de acuerdo	4	50%	50%
De acuerdo	2	25%	25%
En desacuerdo	2	25%	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2. MANEJO DEL CÓDIGO ÉTICO DE LA SECRETARIAS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

Autor: Galo Fernando Valencia Avilés

Análisis e interpretación:

En la gráfica observamos que un 50% está totalmente de acuerdo que la manejo del código ético de la secretaria afecta la función administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, mientras que un 25% estuvo de acuerdo con lo planteado y el 25% en desacuerdo que no inquieta esta situación a los clientes



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



**RESULTADOS OBTENIDOS**

Con este análisis se obtuvo que el desempeño de las secretarias diese los resultados adquiridos por el departamento que ellas laboran y con la utilización de los programas digitales basándose en los resultados de las encuestas; notamos que sería factible una capacitación sobre el manejo del código ético para que así sea actualizado los procedimientos otorgando mejor servicio tanto en la atención al cliente como en los procesos administrativos del G.A.D Municipal de Puebloviejo.

Además, se pudo analizar los resultados en cuanto al manejo de las habilidades tecnológicas del departamento administrativo del G.A.D Municipal de Puebloviejo, así mismo con la encuesta en línea, se obtuvo un efecto favorable de la encuesta por el Software de formulario de Google form el cual fue una experiencia nueva hacer este tipo de procesos de indagación de preguntas y notaron que es un mecanismo viable y muy rápido para obtener un resultado que permitió al municipio mejorar el ámbito social para su comunidad y porque no tener una aceptación positiva por la comunidad.

La población se da cuenta que el municipio está mejorando con la aportación de ideas, esto permite que el cambio emocional en las secretarias ayude a mejorar las relaciones en el campo de la ética y del grupo de personas que laboran en la institución y esto se conlleva a ver nuevos procesos y podemos obtener capacitaciones y charlas motivacionales con el fin de conocer las ideas positivas y negativas de los empleados y todas esas carencias que se pueden originar en un mal trato o una mala conducta en el lugar de trabajo y tener el control más ecuánime de los empleados y tener un ambiente laboral más agradable que nuestros clientes perciben al ingresar a nuestras instalaciones.





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



**SOLUCIONES PLANTEADAS**

El manejo de código de ética va a permitir llevar un control sobre el personal ya que ellos conocerán que toda reacción negativa tendrá una sanción e incluso podrá llevar a un despido si el caso lo amerita sin duda la evaluación del jefe del departamento permitirá saber el nivel de trabajo de las secretarias y su responsabilidad en los procesos que realizan dentro del G.A.D de municipal de Pueblo Viejo.

Se expande muchas soluciones dentro de este departamento como la implementación de talleres de capacitación en cuanto al manejo del código de ética en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo esto permitirá trabajar en armonía y llevar a mejorar la calidad y la calidez en los procesos administrativos y sus posibles soluciones.

La motivación del personal de secretarial es viable ya que indica que el departamento tiene buenas relaciones interpersonales y esto se lo puede notar con el incremento de procesos al realizar su trabajo en un cien por ciento esto hace un agradable desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

Además se debe conversar con todo el personal y ayudar con personal especializado si hay alguna inconformidad o problemas que puedan afectar al personal de la institución recordemos que en la actualidad hay mucho estrés por todas las situaciones que se está viviendo en el mundo y sobre todo las malas políticas que hacen que las personas tengamos inestabilidad emocional y por cualquier tipo de variabilidad en el carácter tiende a cambiar y esto hace que seamos subjetivos a los que viene del mundo exterior como son malos clientes o malos tratos de los jefe de oficina.



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



### CONCLUSIÓN

La información obtenida través de la investigación me permite dar las siguientes conclusiones al tema tratado la cual el desempeño mejora la proactividad y desarrolla habilidades en las secretarias y en su gestión laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, donde el cien por ciento de las secretarias encuestadas reconoce que un código de ética es favorable para ellas en su situación laboral y esto permite que se respeten derecho y buenos tratos dentro de su entorno laboral, aupando un cambio en su gestión y desarrollando su perfil profesional y buscando escalar en su rol como empleada.

Para mejorar en la atención al cliente requiere del que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, lleve a cabo proceso de capacitación , monitoreos y evaluación al personal de secretaria permitiéndoles obtener nuevas habilidades que beneficien el buen comportamiento tanto ético como profesional como lo podemos observar con los resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo “ secretarias” se identificó de forma clara que se está cambiando su forma de manejar los procesos de la institución ya sea pública o privada.

El crecimiento profesional como mejorar sus habilidades en cuanto a la atención del cliente, y su forma de realizar los procesos administrativos permite tener la documentación de los habitantes del cantón en regla y así poder realizar peticiones sin tantos problemas como los malos tratos o simplemente solicitar información a las secretarias y no obtener a tiempos los requerimientos que se solicitan para poder agilizar las acciones Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo. Y poder dar un buen servicio a toda la comunidad y a los cantones aledaños.



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



**RECOMENDACIÓN**

Seguir mejorando los procesos y que las secretarias puedan obtener incentivos como un buen trato o un bono por eficiencia esto haría que ellas como profesionales sigan creciendo y puedan mejorar su estabilidad laboral, además capacitaciones al personal o salidas grupales para generar una aproximación del grupo y puedan ver sus fortalezas y a su vez esto permita optimar la situación laboral.

Recodar el lema el cliente siempre tiene la razón, tendría que ser el eslogan para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, porque cada cliente que ingresa siempre evalúa como fue atendido si su requerimiento fue aprobado o el trato que tuvo fue acorde a lo que se espera, son todas las situaciones que conlleva dar un buen servicio en el departamento administrativo.

El personal del el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, siempre busca dar mejor servicio a los cliente ya sea desde un trámite sencillo, hasta una petición de cambio de propietario de un terreno, ya que su personal está calificado con los reglamentos estipulados por la entidad superior y esto permite tener un control más exacto al momento de gestionar los trámites administrativos realizados por las secretarias, demostrando una eficiencia en su desarrollo de su trabajo y permitiendo tener un manejo más adecuado de sus acciones.



## BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ-INDACOCHEA, Blanca V. et al. La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. Dominio de las Ciencias, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 362-372, ene. 2018. ISSN 2477-8818. Disponible en:

<<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/749>>. Fecha de acceso: 17 jul. 2022 doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.749>

Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107> doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)

Davila Sabando, R., García Rodríguez, R., & Toromoreno Romero, A. (2020). El Estrés familiar y el desempeño laboral de la secretaria. Revista Científica Sinapsis, 1(16). <https://doi.org/10.37117/s.v1i16.279>

Muñoz Sánchez, Sonia Margarita, Vargas Mursulí, Flavia María, Miranda Lorenzo, Yadney Osmaida, & García, Renier Esquivel. (2021). Evaluación de los Concursos Laborales para el cargo de secretaria en Instituciones Universitarias Ecuatorianas. Revista gestión de las personas y tecnología, 14 (42), 23-42. <https://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i42.5281>

Vera Campuzano, Nury, & Suárez Caicheb, Alexandra Marjorie. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Revista Universidad y Sociedad, 10 (1), 180-186. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 17 de julio de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202018000100180&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100180&lng=es&tlng=en)

Osorio, Valentina, & Rodríguez, María del P.. (2018). Modelo para la Evaluación de Programas de Ética Organizacional en Universidades. Información tecnológica, 29(1), 59-70. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100059>



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



Rodríguez Araneda, María José, Navarrete Moraga, Robinson, & Bargsted Aravena, Mariana. (2017). Problemas éticos y consecuencias reconocidas por psicólogos nóveles en reclutamiento y selección de personal. *Psicoperspectivas*, 16(3), 164-176. Epub 15 de noviembre de 2017.

<https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1082>

Revelo-Córdoba, L. del C. & Ceballos-Gómez, H.f. (2017). La formación ética del contador público, un requerimiento del contexto social y laboral colombiano. *Perspectiva Empresarial*, 4(2), 13-25.

<http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v4n2a2>

Arroyo Chacón J. I. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 87-103.

<https://doi.org/10.22458/rna.v9i1.2104>

Hernández-Gil, Cristian, Losada-Rodríguez, Nelson Andrés, & Orozco-Calderón, Daniela. (2019). La influencia de la contabilidad creativa en la ética profesional del contador público. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10 (1), 53-65.

<https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n1.2019.10011>

*Génesis Monserrate Vélez Mieles, Jenny Cobacango Villavicencio y Mercedes Cedeño Barreto (2019): "La ética profesional de las secretarias en las competencias administrativas de la Universidad particular San Gregorio de Portoviejo en el año 2018", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (enero 2019). En línea:*

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/etica-profesional-secretarias.html>

Juárez Gatica, J. (2021). Inteligencia emocional y habilidades blandas dentro del pensum de Secretariado. *Revista Guatemalteca De Educación Superior*, 5(1). 35-45.

<https://doi.org/10.46954/revistages.v5i1.70>



## ANEXOS

### FORMATO DE ENCUESTA

Anexo 1.- Encuesta aplicada a los empleados del G.A.D. Municipal de Pueblo Viejo

Seleccione con una (X) lo que crea conveniente.

#### DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES SECRETARIALES Y SU APORTACIÓN EN EL MANEJO DEL CÓDIGO DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL G.A.D. MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO

1. ¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales son adecuados en la parte administrativa del G.A.D.?

ESCALA	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
TOTAL	

2. ¿Cree usted que los procesos digitales ayudan a las secretarias a dar mejor servicio administrativos?

ESCALA	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
TOTAL	

3. ¿Cree usted que en manejo de recursos éticos mejorara la administrativa?

ESCALA	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
TOTAL	



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



4. ¿Considera usted que el manejo del código ético de la secretaria afecta la función administrativa del G.A.D.?

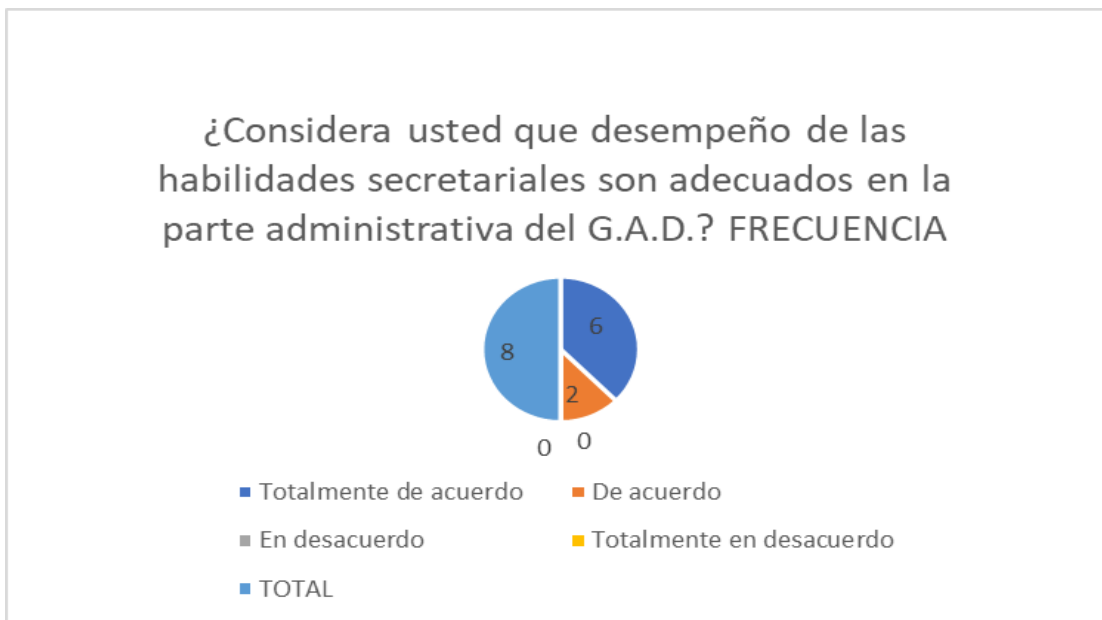
ESCALA	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
TOTAL	

5. ¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales y su aportación en el manejo del código ético de la secretaria mejorara su rendimiento?

ESCALA	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
TOTAL	

**TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS**

¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales son adecuados en la parte administrativa del G.A.D.?			
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO
Totalmente de acuerdo	6	75%	75%
De acuerdo	2	25%	25%
En desacuerdo	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



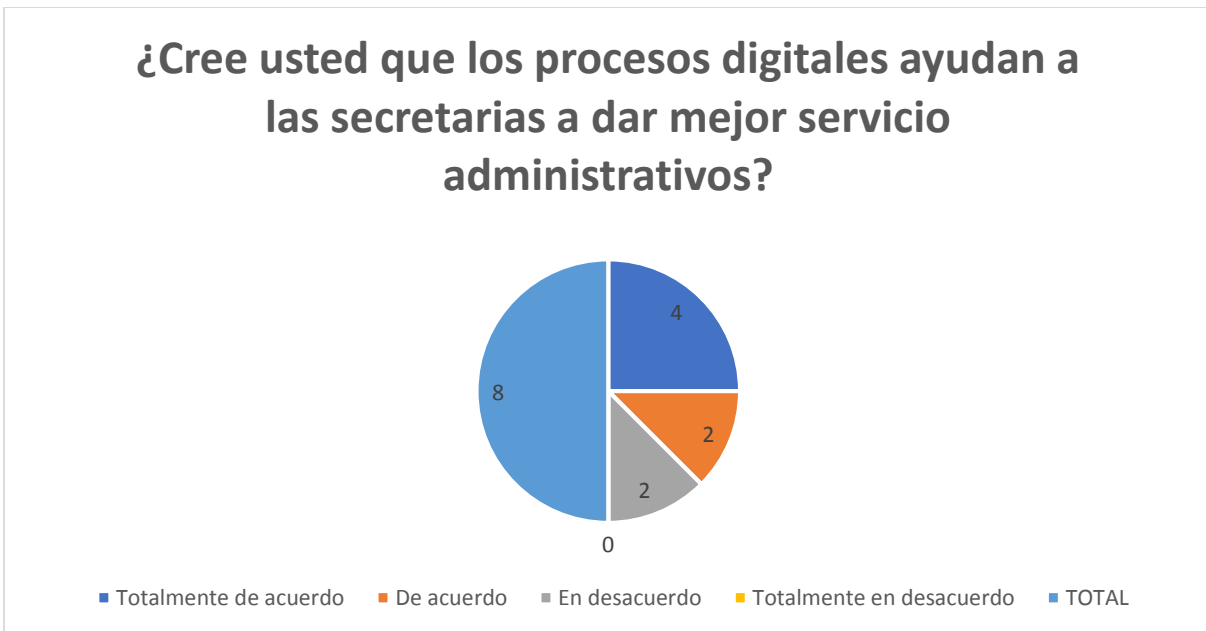
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

Autor: Galo Fernando Valencia Avilés

En la gráfica observamos que un 75% del desempeño y de las habilidades secretariales deben ser socializados en G.A.D., para mejor desarrollo y poder complementar con acciones de las secretarías al gestionar actividades administrativas.



<b>¿Cree usted que los procesos digitales ayudan a las secretarias a dar mejor servicio administrativos?</b>			
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO
Totalmente de acuerdo	4	50%	50%
De acuerdo	2	25%	25%
En desacuerdo	2	25%	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

Autor: Galo Fernando Valencia Avilés

Análisis e interpretación:

En la gráfica observamos que un 50% está totalmente de acuerdo al manejo de los procesos digitales ayudan a las secretarias a dar mejor servicio administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo,

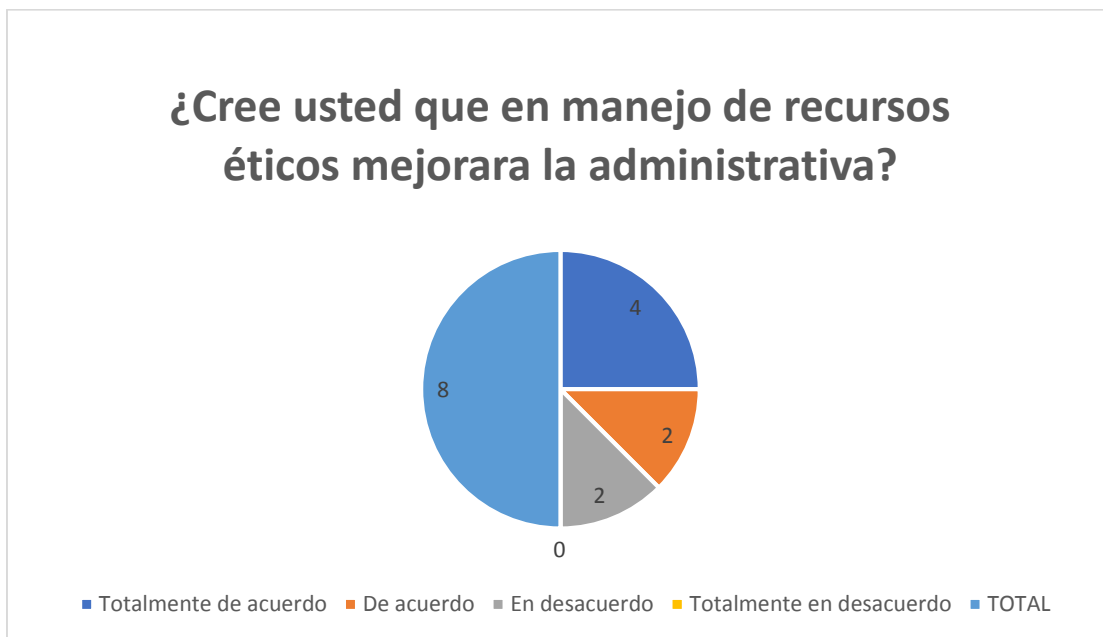


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



mientras que un 25% estuvo de acuerdo con lo planteado y el 25% en desacuerdo que no inquieta esta situación a los clientes

<b>¿Cree usted que en manejo de recursos éticos mejorara la administrativa?</b>			
<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>ACUMULADO</b>
Totalmente de acuerdo	6	75%	75%
De acuerdo	2	25%	25%
En desacuerdo	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

Autor: Galo Fernando Valencia Avilés

Análisis e interpretación:

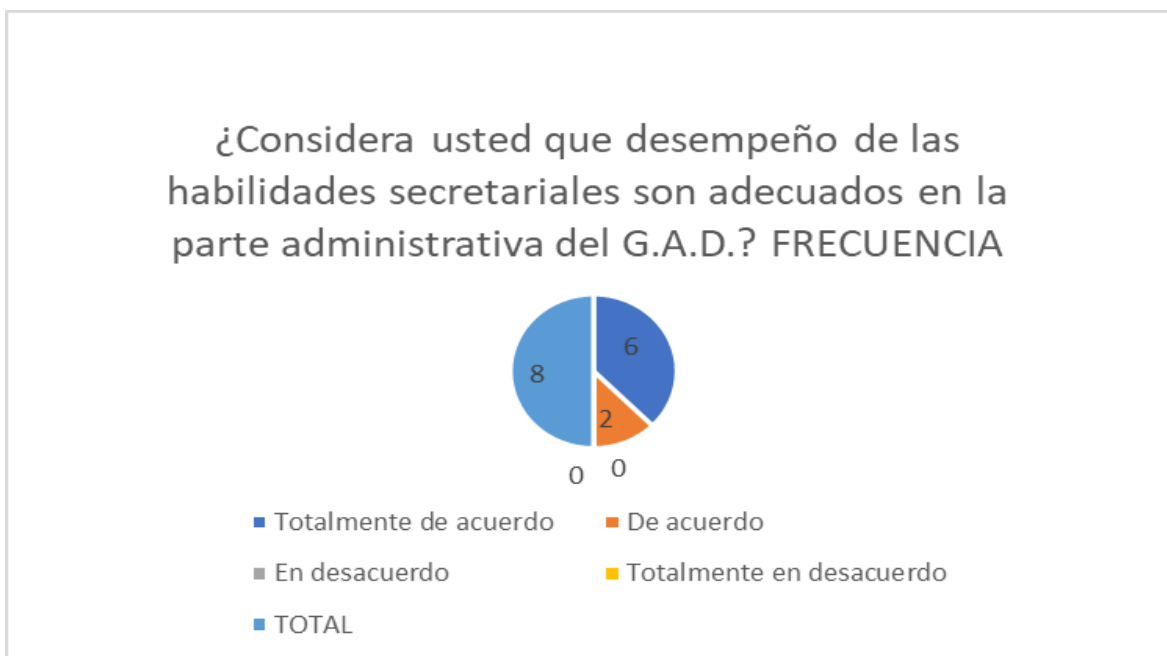


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



En la gráfica observamos que un 75% del desempeño y del manejo de recursos éticos mejorara la administrativa para mejor desarrollo y poder complementar con acciones de las secretarías al gestionar actividades administrativas.

¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales son adecuados en la parte administrativa del G.A.D.?			
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO
Totalmente de acuerdo	6	75%	75%
De acuerdo	2	25%	25%
En desacuerdo	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
TOTAL	8	100%	100%



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

Autor: Galo Fernando Valencia Avilés



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

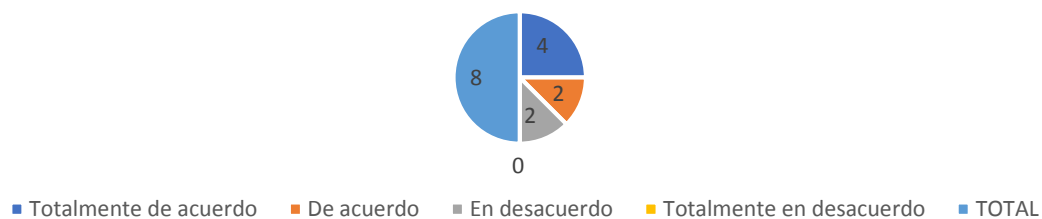


Análisis e interpretación:

En la gráfica observamos que un 75% del desempeño y de las habilidades secretariales deben ser socializados en G.A.D., para mejor desarrollo y poder complementar con acciones de las secretarias al gestionar actividades administrativas.

¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales y su aportación en el manejo del código ético de la secretaria mejorara su rendimiento?			
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO
Totalmente de acuerdo	4	50%	50%
De acuerdo	2	25%	25%
En desacuerdo	2	25%	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
TOTAL	8	100%	100%

¿Considera usted que desempeño de las habilidades secretariales y su aportación en el manejo del código ético de la secretaria mejorara su rendimiento?



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo

Autor: Galo Fernando Valencia Avilés

Análisis e interpretación:



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




En la gráfica observamos que un 50% está totalmente de acuerdo que el desempeño de las habilidades secretariales y su aportación en el manejo del código ético de la secretaria mejorara su rendimiento en la función administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, mientras que un 25% estuvo de acuerdo con lo planteado y el 25% en desacuerdo que no inquieta esta situación a los clientes



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



**OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR**

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

**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -047-2022**

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

**Para:** Valencia Aviles Galo Fernando

**Asunto:** Asignación de docente tutor

**Fecha:** Jueves 23 de junio del 2022

---


Estimado estudiante,

Mediante Resolución por Consulta **H.C.D.-FAC.CJ.S.E.-001-2022**, emitida por Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación con fecha de **8 de junio del 2022**, se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Abril - Septiembre 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se detalla el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Nº	ESTUDIANTE	TUTOR	CORREO	TEMA DE TITULACIÓN
1	VALENCIA AVILES GALO FERNANDO	AB. DANIEL GOMEZ V.	<a href="mailto:dagomez@utb.edu.ec">dagomez@utb.edu.ec</a>	EL DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES Y SU APORTACIÓN EN EL MANEJO DEL CÓDIGO DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS DEL G.A.D. MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,  
 VIVIANA DEL ROCIO ONOFRE ZAPATA

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



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



**OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE**  
**REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN**

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

Babahoyo julio 19, 2021


Señor:  
 Marcos Luis González Navarro  
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO.**  
 Fermín Chávez y Miguel Suarez Seminario - Cantón Puebloviejo

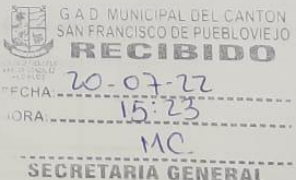
De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señor **VALENCIA AVILES GALO FERNANDO**, con cédula de identidad # **1207235381**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área Gestión Administrativa con el tema: **EL DESEMPEÑO DE LAS HABILIDADES Y SU APORTACIÓN EN EL MANEJO DEL CÓDIGO DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS DEL G.A.D. MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO.**

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

De Usted (es), muy atentamente;

 **VIVIANA DEL ROCIO ONOFRE ZAPATA**  
 Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
 COORDINADORA DE LA CARRERA  
 SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

  
**RECIBIDO**  
 FECHA: 20-07-22  
 HORA: 15:23  
 MC.  
 SECRETARÍA GENERAL





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



**REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR**







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



**APLICANDO LA ENCUESTA**

