



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**ÉTICA PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE SECRETARIA EN LA PREFECTURA DE LOS RÍOS.**

**AUTORA:**

**BURBANO MORALES MARÍA JOSÉ**

**TUTOR:**

**MSC. DÍAZ ENRIQUE**

**BABAHOYO, 2024**

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CAPITULO I.-INTRODUCCIÓN.....	1
<b>1.1. Contextualización de la situación problemática .....</b>	<b>2</b>
<i>1.1.1. Contexto Internacional.....</i>	<i>2</i>
<i>1.1.2. Contexto Nacional.....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.3 Contexto Local .....</i>	<i>4</i>
<b>1.2. Planteamiento del Problema.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>6</b>
<i>1.4.2. Objetivos específicos .....</i>	<i>6</i>
<b>1.5. Hipótesis .....</b>	<b>7</b>
CAPÍTULO II.- MARCO TEORICO.....	8
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Bases teóricas .....</b>	<b>11</b>
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA.....	24
<b>3.1. Tipo y diseño de la investigación.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2. Operacionalizacion de variables .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3. Población y muestra de investigación .....</b>	<b>28</b>
<i>3.3.1. Población .....</i>	<i>28</i>
<i>3.3.2. Muestra .....</i>	<i>28</i>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de medición .....</b>	<b>28</b>
<i>3.4.1. Técnicas.....</i>	<i>28</i>
<i>3.4.2. Instrumentos.....</i>	<i>28</i>
<b>3.5. Procesamiento de datos.....</b>	<b>29</b>
<b>3.6. Aspectos éticos .....</b>	<b>29</b>
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
<b>4.1 Resultados .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1.1. Resultados estadísticos inferenciales .....</b>	<b>41</b>
<b>4.2. Discusión.....</b>	<b>43</b>

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
<b>5.1 Conclusiones.....</b>	<b>47</b>
<b>5.2. Recomendaciones .....</b>	<b>48</b>
REFERENCIAS.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Código Orgánico Administrativo.....	22
Tabla 2. Operacionalización .....	27
Tabla 3 Población y muestra.....	28
Tabla 4. ¿Considera usted que la ética profesional incide en el desarrollo laboral de las Secretarías de la Prefectura de Los Ríos? .....	30
Tabla 5. ¿Considera usted que las decisiones tomadas por las secretarías que laboran en la Prefectura de Los Ríos están regidas bajo la ética profesional? .....	31
Tabla 6 ¿Considera usted que el accionar de las secretarías que laboran la Prefectura de Los Ríos, son bajo los principios éticos? .....	32
Tabla 7 ¿Considera usted que la ética profesional está identificada de manera adecuada en los trabajos que realizan las secretarías? .....	33
Tabla 8 ¿Considera usted que los valores practicados en la Prefectura de Los Ríos están en función de la ética profesional? .....	34
Tabla 9 ¿Considera usted que las relaciones laborales y funcionales se rigen bajo un trato justo y transparente por parte de las secretarías?.....	35
Tabla 10.¿Considera usted que las secretarías atienden al usuario con responsabilidad y eficiencia? .....	36
Tabla 11¿Considera usted que el desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarías en la Prefectura es eficiente?.....	37
Tabla 12. ¿Considera usted que la adquisición de nuevos conocimientos profesionales ayudaría a mejorar el desempeño laboral de las secretarías? .....	38
Tabla 13¿Considera usted que en la Prefectura de Los Ríos existe un mecanismo para evaluar el desempeño laboral de las secretarías?.....	39
Tabla 14 ¿La Prefectura de Los Ríos realiza evaluaciones del desempeño laboral?.....	40
Tabla 15. Prueba del Chi-cuadrado la ética profesional vs desempeño laboral de la secretaria .....	41
Tabla 16. Pruebas de normalidad.....	42
Tabla 17. Correlación entre las variables Ética Profesional y Desempeño Laboral de las Secretarías que laboran en la Prefectura de Los Ríos. ....	42
Tabla 18 .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La ética profesional incide en el desempeño laboral de las Secretarias de la Prefectura de Los Ríos. ....	30
Figura 2. las decisiones tomadas por las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos están regidas bajo la ética profesional .....	31
Figura 3. El accionar de las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos, son bajo los principios éticos .....	32
Figura 4. La ética profesional está identificada de manera adecuada en los trabajos que realizan las secretarias .....	33
Figura 5. Los valores practicados en la Prefectura de Los Ríos están en función de la ética profesional.....	34
Figura 6. Las relaciones laborales y funcionales se rigen bajo un trato justo y transparente por parte de las secretarias. ....	35
Figura 7. Las secretarias atienden al usuario con responsabilidad y eficiencia.....	36
Figura 8. El desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarias en la Prefectura es eficiente.....	37
Figura 9. La adquisición de nuevos conocimientos profesionales ayudaría a mejorar el desempeño laboral de las secretarias. ....	38
Figura 10. En la prefectura de Los Ríos existe un mecanismo para evaluar el desempeño laboral de las secretarias .....	39
Figura 11. La Prefectura de Los Ríos realiza evaluaciones del desempeño laboral .....	40

## RESUMEN

La ética profesional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, se refleja en el comportamiento, la integridad y la responsabilidad de la secretaria en el ejercicio de sus funciones, contribuyen a mejorar la eficiencia y eficacia de la secretaria en su labor diaria. El presente proyecto final tuvo como objetivo de investigación determinar la Ética profesional y su incidencia con el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos. En tal sentido se utilizó un enfoque metodológico mixto descriptivo y exploratorio, de diseño no experimental, transversal, donde la unidad de estudio estuvo conformada por los funcionarios de la Prefectura de Los Ríos con un total de 17 a quienes se les aplicó la encuesta mediante un cuestionario de 11 preguntas en escala de Likert. En relación con los aspectos teóricos y los resultados obtenidos se ha concluido que existe un alto nivel de la ética profesional (61.22%) de relación con el buen desempeño laboral de las secretarias; sin embargo, en lo respecta al entorno y proceso de evaluación de desempeño no están acordes al crecimiento profesional de las secretarias en la Prefectura de Los Ríos, ya que se evidencia la falta de un sistema enfocado a obtener los resultados a la hora de evaluar a los funcionarios, de la misma manera deficiencias en la resolución de conflictos. Por lo tanto, es necesario contar con un programa de capacitación que abarque a todo el personal que tenga como base el cumplimiento de la ética profesional.

**Palabras claves:** Ética Profesional, Valores, Comportamiento, Responsabilidad, Desempeño Laboral, Eficiencia.

## **ABSTRACT**

Professional ethics plays a fundamental role in job performance, it is reflected in the behavior, integrity and responsibility of the secretariat in the exercise of its functions, contributing to improving the efficiency and effectiveness of the secretariat in its daily work. The research objective of this final project was to determine professional ethics and its impact on the work performance of the Secretariat in the Prefecture of Los Ríos. In this sense, a mixed descriptive and exploratory methodological approach was used, with a non-experimental, transversal design, where the study unit was made up of officials from the Prefecture of Los Ríos with a total of 17 to whom the survey was applied through a questionnaire with 11 questions on a Likert scale. In relation to the theoretical aspects and the results obtained, it has been concluded that there is a high level of professional ethics (61.22%) in relation to the good work performance of the secretariats; However, regarding the environment and performance evaluation process, they are not in line with the professional growth of the secretariats in the Prefecture of Los Ríos, since the lack of a system focused on obtaining results when evaluating employees is evident. officials, in the same way deficiencies in conflict resolution. Therefore, it is necessary to have a training program that covers all personnel based on compliance with professional ethics.

**Keywords:** Professional Ethics, Values, Behavior, Responsibility, Work Performance, Efficiency.

## **CAPITULO I.-INTRODUCCIÓN**

La ética profesional es un elemento esencial en el diseño del trabajo en diversas profesiones, incluidas la administración y la gestión pública, como es el caso del desempeño laboral en las Secretarías. El estudio busca analizar la Ética profesional y su incidencia con el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos, este campo de actividad está rodeado de un marco de responsabilidades y requisitos que requieren no sólo habilidades técnicas sino también de un sólido compromiso ético.

“La ética profesional se caracteriza por ser una actividad humana socialmente requerida y un bien especial que resulta necesario para el adecuado ejercicio de una profesión” (Galvez, 2022, pág. 8). En este sentido, la ética no es sólo un conjunto de reglas a seguir, sino una parte integral de la práctica profesional que tiene un impacto directo en el desempeño laboral.

La ética profesional en la actualidad es un fundamental para el desempeño laboral de las secretarías que trabajan en las diferentes instituciones públicas. Sin embargo, existe una preocupación relevante, dado que hoy en día, el comportamiento de varios funcionarios públicos en su mayoría responde a lineamientos políticos, más no el ético como profesional, lo cual afecta su imagen con comportamientos antiéticos que pueden perjudicar los procesos administrativos de la Prefectura de la provincia de Los Ríos, lo que genera reclamos e insatisfacción de la comunidad riosense.

La mayoría de las instituciones públicas presentan problemas en la ética profesional, lo que ha motivado a ejecutar esta investigación, debido a las inadecuadas políticas de gestión y código de ética que se han evidenciado durante el desarrollo de mis prácticas profesionales en la Prefectura de la provincia de Los Ríos y para ello se realizó un estudio exploratorio que permitió conocer cómo se estaba desarrollando la ética profesional de las secretarías y el cumplimiento de las normas y deberes del desempeño laboral.

## **1.1. Contextualización de la situación problemática**

### *1.1.1. Contexto Internacional*

Según, Carpio et. al, (2019) citado en Sánchez (2021) La ética profesional en el desempeño laboral conlleva a como el empleado debe comportarse dentro de su clima de trabajo, el actuar con sus compañeros, laborar honestamente, cumplir con normas y políticas establecidas por la institución, pues se ha venido cuestionando el desempeño de quienes trabajan en entidades públicas con su ética profesional.

A nivel mundial, específicamente Latinoamérica y el Caribe reflejan tendencias alarmantes referentes al proceder ético de los servidores públicos. En México el Informe de Índice de Percepción de Corrupción en el 2017 lo sitúa en el puesto 135 con 29 puntos, con corrupción en la administración de los gobiernos locales sobre la asignación de recursos con desempeño antiético. (Sánchez, 2021)

En el ámbito global es cada vez mayor la exigencia del cliente por demandar del sector empresarial e institucional, prácticas éticas y socialmente responsables en su gestión diaria interrelacionadas con sus públicos de interés. Tal efecto se evidencia en la preferencia del público por determinada institución y en la reputación e imagen públicas construidas sobre tales fundamentos, y que, como activos estratégicos de la institución, se constituyen en respaldo esencial para momentos de eventual dificultad (Rodríguez, 2019)

Según Betancourth (2023) En las últimas décadas, muchos gobiernos en el mundo han hecho de la mejora de la gestión pública uno de los objetivos que persiguen: lograr más y mejores efectos con menos esfuerzo. Esto implica centrarse en los resultados, fortalecer la rendición de cuentas y evaluar el desempeño laboral de las secretarías. Esta tendencia refleja el creciente nivel de insatisfacción de los ciudadanos con la gestión estatal, y la desconfianza que estimulan una necesidad cada vez mayor de mejorar los componentes de rendición de cuentas para fortalecer la democracia en la disputa contra la corrupción.

### *1.1.2. Contexto Nacional*

El estudio realizado por Ayala (2019) muestra su preocupación en Ecuador en la ciudad de Carchi, debido a que la Ética Profesional carece de conocimiento en las instituciones públicas, logró constatar que la institución posee un Código de Ética formulado de manera general al cual es necesario fortalecerlo. Un porcentaje considerable de las personas, expresan su desconocimiento y solicitan se mejore el desempeño laboral de los funcionarios públicos.

Según, Betancourth (2023) en Ecuador la ética profesional de las secretarías en el desempeño en la gestión pública está en el centro de las preocupaciones de quienes se encargan de la toma de decisiones en las instituciones gubernamentales, en todos los niveles de la gestión nacional. La optimización del nivel de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, y la necesidad de crear y fortalecer mecanismos de transparencia y rendición de cuentas para la ciudadanía y los grupos de interés en torno a la acción pública.

En este sentido, sea impulsando a los gobiernos a enfatizar el desarrollo de sistemas de medición e indicadores de desempeño en las instituciones públicas, ya que están van sufriendo un proceso de transformación, el cual se ve influenciado por políticas generales emitidas por empresa internacionales, su principal influencia el escenario político mundial, en donde se pueden llegar a adoptar e implementar técnicas de administración privada.

Según, Sánchez (2021) en la publicación de Función de Transparencia y Control Social en el año 2019 el Ecuador esta de corrupción en el puesto 114 con 24 puntos, según datos obtenidos de ecuatorianos expresaron que el 56% considera que el nivel de corrupción de los municipios y prefecturas tiende a incrementar con respecto a la percepción analizada en el año 2017, un 44% han cancelado soborno a funcionarios públicos por servicios básicos, un 49% indican es complejo denunciar casos de corrupción ante las Autoridades pertinentes.

Por su parte, Trujillo (2019) El Ecuador, al igual que países de Latinoamérica y el mundo, han palpado una seria crisis de valores en el convivir diario. Sin embargo, dichos

conflictos resultan más evidentes en el ejercicio de la administración pública y en la gestión de recursos del Estado.

### *1.1.3 Contexto Local*

La Prefectura de Los Ríos cuenta con una organización interna altamente eficiente que garantiza productos y servicios adaptados a las demandas de sus residentes y tiene la capacidad de crear otros nuevos, que se convertirán en un ejemplo del desarrollo de la región en los próximos cuatro años. Este tiene sus raíces en la constitución y garantiza el desarrollo y la calidad de vida del pueblo. Su propósito es implementar programas y proyectos que certifiquen el desarrollo social, económico y productivo del estado y del país. (Ríos, 2024)

Su misión es mejorar la vida de los riosences a través de la implementación de programas y proyectos con la participación directa y efectiva de los actores sociales, en el marco de la planificación, la transparencia, la sensibilidad ambiental y la protección cultural y cultural, estándar de vida. Identidad cultural con capital humano competitivo.

Sin embargo, se ha percibido malestar en la comunidad en relación a la atención que se brinda por parte de los usuarios cuando se solicita ayuda. Algunos de estos funcionarios trabajan en condiciones desfavorables, en horarios no programados, lo que hace que el ambiente laboral sea negativo.

También piden dinero a los usuarios del servicio para agilizar los trámites dentro de las oficinas. Además, se han denunciado actos de corrupción, abuso de poder, soborno y tráfico de influencias por parte de ciertos funcionarios y políticos que han deteriorado la ética profesional no sólo de las secretarías, sino de muchos funcionarios.

### **Situación problemática**

Desde una perspectiva personal, profesional se puede confirmar que hoy en día, el comportamiento de las secretarías responde al alineamiento político, más que el comportamiento ético como profesional, actos antiéticos que perjudican la dirección eficiente de la institución y, por ende, generan reclamos e insatisfacción de la sociedad en la que actúan.

Además, de ello queda claro que la escasez acciones morales afecta directamente en la dirección institucional, y esto se refleja porque en los últimos años el escenario ecuatoriano, se han encontrado demasiadas caídas de las personas que tienen la labor importante de decidir ante la dirección de las empresas.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

La falta de ética profesional y el mal desempeño laboral de las secretarías, revelan una situación alarmante en la Prefectura de Los Ríos, es por esta razón que se desarrolló el presente estudio a través de la siguiente interrogante ¿De qué manera la Ética profesional incide en el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos?

#### **Delimitación de la investigación**

**Línea de investigación de la Universidad:** Administración Pública

**Línea de investigación de la Facultad:** Desarrollo Organizacional

**Línea de investigación de la Carrera:** Gestión y administración pública.

**Delimitación Espacial:** Secretarías de la Prefectura de Los Ríos

**Delimitación temporal:** noviembre– febrero

**Delimitación Demográfica:** Se lo desarrolló en la Prefectura de la provincia de Los Ríos.

### **1.3. Justificación**

El estudio actual es importante debido a que la ética profesional desempeña un papel crucial en cualquier entorno laboral, incluyendo la labor de las secretarías de la Prefectura de Los Ríos. Por lo tanto, es esencial para garantizar un trabajo eficaz y con altos estándares de calidad.

Se justifica en la parte teórica, porque la ética profesional implica el cumplimiento de principios y valores éticos en el desempeño de las tareas laborales. Es imperativo que una secretaria actúe con honestidad, responsabilidad, imparcialidad y transparencia en su día a día, manteniendo fidelidad a los valores institucionales y respetando las normativas internas de la Prefectura de Los Ríos.

En la justificación práctica se logró comprobar si las secretarías están aplicando la ética profesional mediante un trato respetuoso y amable hacia los usuarios, incluyendo colegas, superiores, subordinados y personas que interactúan con la Prefectura. Un comportamiento ético promueve relaciones interpersonales positivas y una mejor convivencia laboral.

La investigación en el aspecto social tiene como finalidad mejorar desde la responsabilidad social y en función del ejercicio profesional para satisfacer las necesidades democráticas de la sociedad. Este estudio incluye la implementación de una guía de ética profesional que implica el compromiso de mejorar continuamente en el cumplimiento de las tareas asignadas, actualizando conocimientos, adquiriendo nuevas habilidades y buscando oportunidades de desarrollo profesional.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### *1.4.1. Objetivo General*

Determinar la Ética profesional y su incidencia con el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos.

##### *1.4.2. Objetivos específicos*

Establecer el estado actual de la ética profesional de las secretarias de la Prefectura de Los Ríos.

Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos.

Diseñar un manual de ética profesional que contribuya a mejorar el desempeño laboral de las secretarias de la Prefectura de Los Ríos.

### **1.5. Hipótesis**

La Ética profesional incide de manera significativa en el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos.

## CAPÍTULO II.- MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

Internacional

González-García & Vilchez (2021) en su artículo realizado en Colombia sobre Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales, su objetivo fue examinar los factores del desempeño laboral. Se utilizó un trabajo de campo descriptivo con un diseño no experimental. El número de empleados era 137. Dando como resultados un ambiente grato y de buenas relaciones interpersonales que permite trabajar en armonía y cordialidad, estimándolo dentro de la categoría “excelente” y “bueno”. Concluyen que estos factores del desempeño laboral representan los rangos, conductas y comportamientos que asumen los trabajadores administrativos en su actuación en el trabajo y que permite fomentar la eficacia en el desempeño de las funciones.

En esta misma línea Barazorda (2023) en su proyecto de investigación sobre la relación de la ética profesional y la gestión del talento humano en la municipalidad provincial de Grau, Apurímac, 2022. Utilizaron el enfoque cuantitativo, como un tipo de investigación básica, con diseño no experimental de corte transversal, con alcance correlacional; aplicaron una encuesta virtual a 45 trabajadores de la municipalidad, cuyos resultados fueron que el nivel medio tiene un 48,9%, mientras que la gestión del talento humano logra un nivel medio en un 42,2%; a nivel inferencial evidenciaron que ambas variables se encuentran correlacionadas en un 0,813, con nivel de significancia  $p=0,000$ . Concluyen que la ética profesional se relaciona de manera positiva y en un alto grado con la gestión del talento humano.

Asimismo, Pacherras (2020) en su investigación de nombre “Influencia de la ética profesional en el desempeño laboral de los trabajadores, su objetivo principal fue determinar la influencia de la ética profesional en el desempeño laborar de los colaboradores de la

Municipalidad de Chiclayo. Su estudio fue tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, la población la conformo por trabajadores con una muestra de 68 de la categoría empleados permanentes, que integran la institución, el muestreo fue por conveniencia. Concluyó que existe incidencia de la ética profesional en el desempeño laboral debido a que el indicador demuestra que existe un grado de relación medio alto entre las variables Ética profesional y Desempeño Laboral a un nivel de 89,9%.

Para, Vega (2019) En su estudio, el propósito del estudio fue explicar la relación entre la ética profesional y el desempeño laboral debido a conductas corruptas entre los empleados que laboran en la ciudad del Cusco. El método de investigación es explicativo, el proyecto es no experimental y tiene una relación de causa y efecto, y la investigación es aplicada a una unidad de trabajo. Determina altos niveles de compromiso ético y buena competencia profesional de los funcionarios judiciales significan una reducción en el número de delitos de corrupción, sugiriendo que el impacto de estos factores puede contribuir a reducirlos hasta en un 50%, respaldado por los resultados mostrados, por corrupción en la justicia.

#### Nacional

Sánchez (2021) en su tesis de maestría titulada “Ética Profesional en el Desempeño de Funciones de los administrativos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2021. Utilizó una metodología de investigación descriptiva, correlacional y no experimental”. Encuestó a 80 servidores. Los resultados mostraron una correlación general entre las variables de ética laboral y el desempeño laboral fue de 0,925, o 92,5%, lo que fue estadística y directamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral). Se concluye la ética profesional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de Gobiernos Autónomos

También, García-Jama et al (2023) en su tesis de grado sobre el perfil profesional y su influencia en el desempeño laboral en individuos que se desempeñan principalmente en el área administrativa del sector salud, en Pedernales. El objetivo de la investigación fue identificar las necesidades específicas de cada puesto de trabajo. Como resultado, se está formulando una propuesta del perfil profesional de algunos puestos administrativos claves en el centro de salud. Como conclusión establece que es importante conocer las responsabilidades en cada puesto de trabajo y de manera primordial conocer el perfil que se necesita para su desempeño laboral.

Amaguaña-Quezada et al (2023) Investigó sobre factores del clima organizacional y en la satisfacción laboral y su impacto el rendimiento de las secretarias en Guabo, para ello empleó tres test diferentes: Cuestionario de satisfacción laboral, de clima organizacional, escala de evaluación del desempeño laboral individual. Los principales resultados muestran que tanto los factores intrínsecos como extrínsecos de la satisfacción laboral tienen una fuerte relación con el desempeño, y todos ellos están estrechamente relacionados. El estudio concluye que el ambiente de trabajo de una organización juega un papel importante en la productividad y la satisfacción laboral de los empleados, y que las secretarias ocupan una posición importante en la estructura corporativa. Por tanto, el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores interrelacionados que influyen directamente en el desempeño de las secretarias.

Arias (2021) en su Tesis de investigación sobre la ética profesional en el ambiente laboral en las secretarias del Gobierno Parroquial de San José de Minas. En la metodología de investigación, utilizó investigaciones de tipo cualitativa, bibliográfica, de campo, descriptiva, propositiva. Como resultado, se encontró que existía un desconocimiento respecto a la ética profesional y clima laboral, por lo que se propuso la creación de un manual sobre ética profesional y clima laboral para secretarias de instituciones de mediación, y se recomendó la

capacitación continua sobre este tema. Ha sido. Promoción de diversos temas que sean de interés tanto para su perfil profesional como para el crecimiento de su empresa.

El estudio de Veintimilla (2016) para la presente investigación consideró determinar los parámetros sobre los cuales poder evaluar a las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi, determino la importancia del nivel de educación, para las actividades relacionadas con las funciones secretariales. Se concluye que existe la necesidad de evaluar a los administrativos para identificar la necesidad de actualizar conocimientos en áreas específicas, facilitando el desarrollo personal y profesional a través de recomendaciones para mejoras institucionales.

En esta misma línea Moreno-Ponce et al (2022) en su artículo sobre el tema “analizar la incidencia del proceso administrativo en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa”. A través de metodologías bibliográficas con base científica como Cielo y artículos nacionales e internacionales que demuestran la importancia de los temas desarrollados. Un análisis realizado a los procedimientos administrativos del GAD en la provincia de Jipijapa reveló que la administración no estaba aplicando correctamente los procedimientos administrativos, lo que impactaba negativamente en el desempeño laboral de los empleados.

El análisis de los estudios anteriores refleja la necesidad de una ética profesional en el desempeño laboral. Los fundamentos se consideran un sistema de principios y valores que subyacen al comportamiento de los empleados en un entorno profesional a la hora de realizar tareas y responsabilidades en el trabajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Ética profesional**

La ética profesional, “La ética profesional es el análisis de los valores asociados con el ejercicio de una profesión, que provienen de las interacciones entre el profesional y la sociedad” (Ronquillo, 2018, pág. 203)

Para Ibarra (2020) La ética profesional contribuye significativamente a la realización por parte de las profesiones modernas de la función social que brindan bienestar y servicio a la sociedad para que puedan desarrollarse. En este sentido, es fundamental para el conjunto de la sociedad contar con profesionales que puedan cubrir sus necesidades vitales.

Así pues, ética profesional implica el compromiso de ser una persona de honor, dándole preeminencia al beneficio colectivo y por otro lado se encarga de analizar las acciones morales de los individuos y de los grupos y las reglas que guían este comportamiento en una sociedad específica, la ética profesional está apoyada en la administración y la toma de decisiones, la secretaria debe poseer solvencia académica y profesional en su formación.

“La ética profesional forma parte de una cultura profesional que abarca un conjunto de conocimientos, creencias, valores y estructuras que guían las prácticas en el ámbito profesional”. (Arias-Pinto, 2021, pág. 21). La ética profesional adecuada contribuirá al desarrollo organizacional de la institución. Una secretaria de calidad no solo tiene conocimientos técnicos o teóricos, sino que también posee valores éticos y los pone en práctica en sus labores.

En consecuencia, Duchitanga (2016) refiere que La Ética Profesional implica que la persona o empleado realice sus labores de manera estable y honesta, promoviendo normas de conducta y comportamiento adecuadas, lo cual influye en la toma de decisiones laborales basadas en un juicio ético justo.

En la actualidad, las empresas disponen de Códigos de Ética y conducta que orientan el comportamiento y desempeño profesional, fomentando la confianza y credibilidad al llevar a cabo actividades con transparencia y eficiencia. Estos códigos establecen directrices que guían las conductas éticas de acuerdo con la misión, visión y objetivos de la empresa.

### **Generalidades de la ética profesional**

La ética profesional o moral profesional, son términos que emplea Aquiles Menéndez (1972. p. 12), citado en Ronquillo (2018) señalando que se suele definir como la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los profesionales en cuanto tales. El concepto medular de ética profesional, dice, es el concepto de moralidad” que no puede ser objeto de las obligaciones morales y del derecho natural solamente ni excluida de las exigencias jurídicas y sociales, íntimamente relacionadas con la responsabilidad profesional.

Para, Ronquillo (2018) La ética profesional está asociada con el desempeño en un amplio espacio donde la creatividad juega un papel fundamental, poniendo a prueba el esfuerzo continuo de alcanzar el ideal del servicio, una utopía que aspira a brindar al menos una aproximación a la felicidad, el ideal más elevado de los seres humanos en este mundo.

Al igual que la ética en general, la ética profesional se caracteriza por el enfoque científico aplicado al estudio de las normas que emanan de la sociedad, los valores y objetivos, las complejas relaciones entre los profesionales, así como con los clientes y el prójimo, y los requisitos que implica el acto moral y, en general, el comportamiento moral de los profesionales en el ejercicio de sus actividades. En este ámbito es posible diferenciar racional y objetivamente la ciencia de su objeto, es decir, la ética, por una parte, y el comportamiento moral de los profesionales.

### **Características de la ética profesional.**

Para Nahum (2021) Los valores de la profesión, Como mencionamos, la ética laboral se basa en un conjunto de valores. Su finalidad es orientar a los profesionales en el desempeño de sus funciones para que sus actuaciones beneficien tanto a la profesión como a la sociedad. Hay muchas profesiones y organizaciones que tienen códigos de ética. El propósito de estas reglas es garantizar que los profesionales sepan exactamente lo que está bien y lo que está mal en el ejercicio de su profesión, ya que definen el comportamiento esperado e inesperado en el trabajo.

Deberes y derechos en la ética laboral. La ética laboral regula el comportamiento de aquellos que ejercen una profesión. Esta ética implica no solo deberes u obligaciones que los profesionales deben cumplir, sino también derechos. Por lo tanto, si un profesional considera que algo no se ajusta a sus principios éticos, no debería ser obligado a llevarlo a cabo. (Nahum, 2021)

### **Tipos de ética profesionales**

#### **Ética profesional del abogado.**

El ejercicio del derecho está guiado por valores fundamentales como la honestidad, la integridad, la lealtad, la diligencia y la confidencialidad profesional. . (Editorial Etecé, 2020)

#### **Ética profesional de un docente.**

Es muy importante que todos los docentes desarrollen principios éticos porque tienen una gran responsabilidad social de comunicarlos a los demás.

### **Ética profesional de un psicólogo.**

Estos profesionales se adhieren a su propio código ético en el desempeño de su trabajo. Los valores inherentes a su trabajo son la confidencialidad, la responsabilidad y la honestidad entre las dos partes, es decir, la profesionalidad y la paciencia. Ética profesional de los abogados. La profesión jurídica encarna valores fundamentales como la honestidad, la integridad, la lealtad, el trabajo duro y el secreto profesional. (Editorial Etecé, 2020)

Ética profesional de los directivos. En la administración de empresas existen reglas que se consideran en el marco de los estándares éticos. La lealtad, la legalidad, el trabajo duro y la honestidad son los valores éticos básicos a la hora de desempeñar este trabajo.

Ética profesional de los periodistas. Los periodistas tienen un código de ética que describe ciertos valores y comportamientos que guían su conducta. Los profesionales de los medios de comunicación deben trabajar basándose en valores como la honestidad, la exactitud en la transmisión de la información, el respeto a los principios democráticos, el pluralismo y la tolerancia.

Ética profesional de los médicos. Las obligaciones médicas están guiadas por un conjunto de valores y comportamientos que todo médico debe respetar. (Editorial Etecé, 2020)

### **Importancia de la ética profesional.**

Godinez (2023) La ética profesional es un pilar fundamental en el ámbito laboral, ya que establece pautas y criterios sobre cómo debe desempeñarse un trabajador. Esto se refleja en el respeto por las leyes y normativas pertinentes, una conducta responsable y honesta, así como un compromiso con los derechos morales y legales de los demás. (pág. 8)

Es sumamente importante recordar que la ética profesional promueve la confianza entre los miembros del equipo de trabajo y desarrolla relaciones basadas en la honestidad y el respeto. También mejora la imagen de marca de una empresa, ya que los empleadores buscan profesionales que aborden su trabajo de manera ética. (Godinez, 2023)

En última instancia, la ética laboral permite a los empleados sentirse orgullosos de su trabajo y ser parte de un equipo que contribuye al progreso y bienestar de todos los miembros del equipo. De esta manera, las empresas pueden crear una imagen de calidad e integridad en sus operaciones comerciales.

### **Beneficios de la ética profesional.**

- Sólida reputación empresarial. Las empresas involucradas en escándalos sociales perderán credibilidad y pueden ser rechazadas por la sociedad. Una cosa es que cada aspecto de su empresa transmita una imagen atractiva y ética. Esta simpatía atraerá seguidores, lo cual es esencial para el crecimiento de su negocio. (García, 2021)
  - Unidad entre los equipos. Los proyectos en equipo prosperan cuando existe respeto mutuo y solidaridad hacia el bienestar de los demás y los objetivos de la empresa.
  - Retención de empleados. La implementación de estándares de ética empresarial en cada departamento le permite evitar la necesidad de despedir empleados. También previene la insatisfacción de los empleados por malos tratos que les provoquen su baja. Protege el talento que tienes en tu organización. (García, 2021)
  - Atraes la atención de los inversores. Hay empresas que buscan socios comprometidos con sus valores y mantiene una imagen limpia para un personal de élite por desarrollar trabajos interesantes.
- Cuidas la calidad de las operaciones. El sentido de responsabilidad hará que cada elemento dé lo mejor de sí al trabajar. (García, 2021)

- Crecimiento de la cartera de clientes. Un cliente satisfecho con su empresa es la forma más sencilla de llamar la atención. La orientación que brindan con respecto a su compromiso con la ética lo ayudará a expandirse a nuevas áreas de mercado.
- Reducir el riesgo de multas y demandas. Si sus empleados actúan con integridad, será menos probable que participen en acciones que resulten en castigo. Tampoco tendrá que emprender acciones legales con respecto al comportamiento inapropiado de sus empleados o socios dentro de la organización.
- Mejorar el proceso de selección de personal. La ética le ayuda a contratar a las mejores personas, no a familiares o amigos que carecen de habilidades y de una actitud positiva. Contarás con las personas más calificadas en tu organización. (García, 2021)

### **2.3. Desempeño laboral**

Betancourth (2023) define el desempeño laboral como las acciones y comportamientos de los empleados que contribuyen al logro de los objetivos empresariales. Esto implica una serie de características individuales, que incluyen capacidades, cualidades, habilidades y necesidades que interactúan en el entorno laboral y organizacional para el éxito de las empresas.

Alegria-Gomez (2022) también establece que el desempeño laboral se refiere a aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización. En términos de medición, el desempeño laboral se evalúa considerando las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

El rendimiento laboral se evalúa en función de las capacidades de cada individuo y su nivel de aportación a la empresa. Algunos estudiosos sostienen que la definición de

rendimiento debe incluir la descripción de las expectativas para los empleados, así como un enfoque continuo hacia el rendimiento efectivo.

González-García & Vilchez (2021) el rendimiento laboral se refiere a la manera en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y tareas asignadas para llevar a cabo sus labores según sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos, generando comportamientos y cambios en la institución para el cumplimiento de los objetivos.

### **Factores del desempeño laboral**

Para González-García & Vilchez (2021) Los elementos que influyen en el rendimiento laboral ofrecen detalles sobre el crecimiento, la constante mejora, la salud en el trabajo y el bienestar de los empleados en las empresas, asegurando que aspectos como la motivación, el liderazgo y las relaciones interpersonales permitan cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

La variable que evalúa el rendimiento laboral está vinculada a los factores de actitud o personales, los cuales se enfocan en las conductas que adopta el individuo en su puesto de trabajo, incluyendo la adaptabilidad, asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa. (González-García & Vilchez , 2021)

Adaptabilidad: La capacidad de dar una respuesta creativa y definitiva antes los contra tiempos y obstáculos presentados en el lugar de trabajo que interfiere en la ejecución de la tarea (González-García & Vilchez , 2021)

- **Asistencia y puntualidad:** Implica cumplir con el horario, estar presente en el lugar de trabajo y preocuparse por los retrasos en las tareas asignadas. (González-García & Vilchez , 2021)
- **Responsabilidad:** Cumplir con las actitudes y obligaciones inherentes al puesto de trabajo en función de los objetivos.
- **Motivación:** Es la energía que activa y mueve al individuo para llevar a cabo efectivamente las tareas. La motivación es lo que estimula a las personas a llevar a cabo una acción concreta.
- **Disciplina:** Es fundamental para el cumplimiento sistemático de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización.
- **Cooperación:** Consiste en la colaboración espontánea del individuo en la empresa o en las relaciones interpersonales, ya sea en relaciones amistosas o en la realización del trabajo para el logro de los resultados exitosos.

**Iniciativa:** Se trata de ideas, propuestas y aportes para mejorar el trabajo y aumentar la productividad. (González-García & Vilchez , 2021)

### **Desempeño laboral secretarial**

Según Viveros (2018) Para un adecuado desempeño laboral se deben seguir estos aspectos:

- **Jerarquización:** Organización de las funciones con el fin de fortalecer el trabajo empresarial promoviendo la responsabilidad, el respeto y la armonía laboral.
- **Departamentalización:** División de las funciones y actividades en unidades específicas, según su similitud.

- Coordinación: Sincronización de los recursos y esfuerzos de un grupo social para lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez en el desarrollo y alcance de los objetivos.

### **Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Cevallos (2018) Son diferentes factores que impactan en el rendimiento laboral, y entre ellos están: la comunicación, conocimientos, capacidad, iniciativa, adaptabilidad, trabajo en equipo, creatividad, liderazgo, calidad, habilidades, formación, motivación y supervisión.

### **Evaluación del Desempeño laboral**

Según Alegría -Gómez (2022) El proceso estructurado permite medir, valorar y evaluar el desempeño, comportamiento y resultados las persona individualmente en relación a sus funciones laborales, es decir, puede identificar su nivel de compromiso, su productividad, y determinar cómo mejorar su rendimiento en el futuro.

Para Chiavenato (2007) citado en Alegría-Gómez (2022) “El desempeño es una apreciación sistemática de cada persona, de acuerdo con las actividades que cumple, sus metas y resultados para alcanzar su potencial desarrollo.” (p. 127)

### **Rol de las secretarias**

Morales (2023) Las secretarias desempeñan un papel fundamental que contribuye a la eficiencia general del negocio, participando estrechamente en el desarrollo económico y cultural de las organizaciones. Actúan como el vínculo entre la empresa y diversos agentes externos. Con el avance de la era tecnológica, el rol de las secretarias ha evolucionado, diversificado y ampliado para asumir nuevas responsabilidades, volviéndose cada vez más significativo para el núcleo del negocio.

## **Reglamento general a la LOSEP**

Analizado por (Betancourth, 2023) en Base a la Constitución de la Republica del 2008.

### **Art. 215.- De la evaluación:**

La evaluación será continua en cuanto a la gestión del talento, los resultados obtenidos estarán marcados en el Ministerio de Relaciones Laborales, cuyos objetivos el debe conocer previamente.

### **Art. 216.- Objetivo específico**

La evaluación de desempeño está orientada a medir los objetivo, la gestión de entidades, procesos y servidores internos, mediante el establecimiento de metas, objetivos e indicadores cuantitativos y cualitativos basados en la cultura de la empresa gerencial observacional y las metas esperadas. Así como una política de rendición de cuentas debe promover el desarrollo profesional en el sector de servicios públicos, con enfoque en mejorar la calidad del servicio y mejorar la calidad de vida de las personas. (Betancourth, 2023)

### **Art. 217.- Ámbito de aplicación de la evaluación del desempeño**

Todos los servidores públicos que presten servicios en las instituciones públicas señaladas en el artículo 3 de la LOSEP están sujetos a una evaluación de desempeño. (Betancourth, 2023)

### **Art. 218. Periodicidad.**

La evaluación del desempeño planificada y orientada a resultados es un proceso continuo; Los responsables de la UATH deberán evaluar una vez al año según lo requiera el plan de la empresa, la estructura institucional, los cargos y regulaciones de los superiores o superior jerárquico.

**Tabla 1. Código Orgánico Administrativo**

Artículo 3	Principios de eficiencia. La labor administrativa se realiza para lograr los fines específicos de cada organismo o institución pública, en el marco de sus competencias.
Artículo 5	Principios de calidad. Los organismos de la administración pública deben responder rápida y plenamente a las necesidades y expectativas de la población con criterios objetivos y un uso eficiente de los recursos públicos.
Artículo 13	Principios de evaluación. Los organismos administrativos públicos deben establecer y promover canales regulares para evaluar la satisfacción de las personas con los servicios públicos prestados.
Artículo 15	El principio de responsabilidad. El Estado será responsable de los daños y perjuicios que resulten de deficiencia o negligencia en la prestación de servicios públicos o de actos o negligencias de funcionarios o personas de derecho privado que ejerzan la autoridad pública bajo licencia del Estado y de sus dependientes, personas controladas o contratistas. (Betancourth, 2023)
Artículo 17	El principio de buena fe. Se considera que los funcionarios y los particulares actúan lícita y adecuadamente en el ejercicio de sus facultades, derechos y deberes.
Artículo 21	Principios éticos y autenticidad. Los funcionarios públicos y aquellos asociados a la administración pública deben actuar con integridad, sinceridad y honestidad.
Artículo 35	Eliminar obstáculos al ejercicio de los derechos. Los funcionarios encargados de atender a las personas, promover trámites o resolver

	problemas deberán tomar las medidas adecuadas para eliminar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el pleno ejercicio de los derechos de las personas.
Artículo 87	Procedimientos de excusa. En caso de existir alguna exculpación, los funcionarios deberán informar la situación a sus superiores inmediatos para que ésta sea resuelta.
Artículo 333	Responsabilidad por actos o negligencias de funcionarios públicos. El Estado será responsable de los daños calificados resultantes de actos o negligencias de funcionarios públicos, y estará obligado a tomar medidas compensatorias contra quienes, en el ejercicio de sus funciones, hayan causado daños por dolo o negligencia grave.

Fuente: (Betancourth, 2023)

## **CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

La investigación se realizó bajo un enfoque metodológico mixto descriptivo y exploratorio, de diseño no experimental, transversal. Esta perspectiva permitió desarrollar un análisis de la ética profesional y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías de la Prefectura de Los Ríos. Esto tuvo como objetivo estudiar los efectos del desempeño laboral de las secretarías en términos de las variables, así como las dimensiones características de la ética profesional, sus elementos y la evaluación del desempeño laboral. Todo esto nos ayudó a establecer hallazgos, determinar las hipótesis de la investigación y ofrecer recomendaciones factibles.

#### **Según el enfoque: Mixto**

La metodología mixta de investigación implica una serie sistemática de procesos empíricos y críticos que involucran la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Se integrarán y discutirán aún más en conjunto, para hacer inferencias a partir de toda la información recopilada y obtener una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

La investigación cuantitativo y cualitativo, ayudó a la recopilación de datos y el análisis de la información obtenida para lograr el propósito deseado del estudio que tiene como objetivo analizar la incidencia de la ética profesional en el desempeño laboral de las secretarías de la Prefectura de Los Ríos.

#### **Investigación de Campo**

Permitió adquirir datos a partir de la observación directa del fenómeno a estudiar, será de campo por qué se va a recurrir al lugar de los hechos para la obtención de datos detallados

y específicos del personal administrativo que labora en la Prefectura de Los Ríos, indagar con las autoridades para recolectar datos.

### **Investigación Documental**

La investigación documental o bibliográfica permitió consultar el aporte de varios autores sobre estudios y conceptos de las variables relacionadas con la ética profesional y desempeño laboral a través de las diferentes fuentes: libros, tesis, artículos científicos, blog, páginas web; sirvió para fortalecer la propuesta con el aporte de carácter científico.

### **Diseño no experimental**

Se planteó un diseño no experimental, porque no se va a manipular la variable independiente denominada ética profesional y de corte transversal porque se tomó una unidad de tiempo.

### **Según el alcance: Descriptiva – Exploratoria**

Se utiliza este tipo de investigación porque permitió describir los hechos, con el propósito de establecer su comportamiento y medir las variables; y exploratoria porque se busca determinar la manera en que la ética profesional incide en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Prefectura de La provincia de Los Ríos con el fin de obtener una comprensión general del estudio. Además, aportó a fundamentar el concepto y priorizar los diferentes puntos de vista del personal en estudio.

### **Transversal**

Permitió observar y analizar los datos obtenidos de las variables, para comprender como se está aplicando la ética profesional en el desempeño de las secretarias, para luego ser tabulados y analizados, para establecer las conclusiones.

**Método analítico**

El método analítico permitió realizar un análisis de los problemas éticos que existen en la actualidad con las secretarías que laboran en la Prefectura de Los Ríos, se desarrolla una revisión permanente en todo el proceso investigativo, este método implicará el análisis de sus elementos constitutivos.

**Método inductivo-deductivo**

Logra un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación en la apreciación del desempeño laboral de las secretarías. Se utilizó también este tipo de método desde la determinación del tema a desarrollar hasta la conclusión de toda la investigación. Se propone identificar los problemas para luego ofrecer una alternativa de solución.

### 3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b>				
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS / INSTRUMENTO</b>
V. INDEPENDIENTE Ética profesional	La ética profesional es parte de una cultura profesional que incluye un conjunto de saberes, creencias, valores y esquemas que orientan las prácticas en el campo profesional” (Arias-Pinto, 2021, pág. 21)	Cultura profesional	- Valores de la profesión - Código ético	¿Considera usted la Prefectura de Los Ríos promueve la importancia de la cultura ética profesional?
		Valores	-Normas y parámetros -Relaciones basadas en respeto	¿Considera usted que las decisiones tomadas por las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos están regidas bajo la ética profesional?  ¿Considera usted que el accionar de las secretarias que laboran la Prefectura de Los Ríos, son bajo los principios éticos?
		Deberes	-Comunicación asertiva -Reservar información	¿Considera usted que la ética profesional está identificada de manera adecuada en los trabajos que realizan las secretarias?  ¿Considera usted que los valores practicados en la Prefectura de Los Ríos están en función de la ética profesional?
V. DEPENDIENTE Desempeño Laboral	Betancourth (2023) son acciones y comportamientos de los empleados que contribuyen al logro de los objetivos empresariales se consideran una serie de características individuales, incluyendo capacidades, cualidades, habilidades y necesidades que interactúan en el entorno laboral y organizacional para el éxito de las empresas.	Factores del desempeño laboral	-Responsabilidad -Motivación	¿Considera usted que las relaciones laborales y funcionales se rigen bajo un trato justo y transparente por parte de las secretarias?
		Desempeño laboral secretarial	- Jerarquización. - Coordinación	¿Considera usted que las secretarias atienden al usuario con responsabilidad y eficiencia?  ¿Considera usted que el desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarias en la Prefectura es eficiente?
		Evaluación del desempeño laboral	-Evaluación -Rendimiento laboral	¿Considera usted que las Secretarias de la Prefectura de Los Ríos, laboran con responsabilidad en el desarrollo de sus funciones?  ¿Considera usted que en la Prefectura de Los Ríos se desarrolla un buen clima laboral?

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población y muestra de investigación

#### 3.3.1. Población

Para llevar a cabo la investigación, se trabajó con una muestra seleccionada que consiste en 17 Administrativos y jefes de diferentes departamentos que trabajan internamente y 36 usuarios que acuden a realizar trámites a la Prefectura de Los Ríos. Esto permitirá obtener diferentes puntos de vista al momento de evaluar la viabilidad del proyecto. Cabe destacar que no se utilizó una fórmula de muestreo, ya que se trata de una muestra aleatoria.

#### 3.3.2. Muestra

La muestra que se utilizó en el presente trabajo fue de 17 Administrativos que laboran, de la Prefectura de Los Ríos, por lo que se la establece de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Población y Muestra*

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN	MUESTRA
Administrativos	17	17
<b>Total</b>	17	17

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Técnicas e instrumentos de medición

#### 3.4.1. Técnicas

**Encuesta.** Se aplicó la técnica de la encuesta con el propósito de conocer si se está aplicando la ética profesional en el desempeño laboral las Secretarías que realizan sus funciones en la Prefectura de Los Ríos.

#### 3.4.2. Instrumentos

**Cuestionario.** Para este estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el mismo que estuvo constituido por 11 ítems con preguntas cerradas en escala de Likert, los cuales fueron abordados por los indicadores definidos según las dimensiones de cada variable.

### **3.5. Procesamiento de datos**

El procedimiento para el desarrollo del proyecto, fue a través del permiso de con las autoridades de la Prefectura de Los Ríos, y será socializado sobre el trabajo de investigación que se llevó a efecto mediante la encuesta que se aplicó a las secretarias y usuarios. Una vez que se realice la encuesta a los participantes para la recopilación y registro de datos se utilizó el formulario de Google, para este análisis se utilizaron las tablas y gráficos a través del paquete informático de Microsoft Excel, y para la aplicación estadística se aplicó mediante el programa SPSS, y se aplicó la prueba del Chí Cuadrado, para verificar la hipótesis y luego establecer la conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Aspectos éticos**

Se discutieron los aspectos éticos establecidos al respecto, Espinoza y Calva (2020) lo mencionan: Respeto. Este concepto incluye la voluntad de las personas de participar en el estudio, que surge del conocimiento que tiene una persona de los objetivos, beneficios y riesgos potenciales del estudio; La ética de la justicia implica una actitud que protege a los participantes de cualquier daño. Este principio requiere que los investigadores se adhieran a dos estándares: 1) no causar daño, 2) maximizar los beneficios minimizando los riesgos esperados, justicia. Equidad en la división de cargas y beneficios.

Una extensión común de este principio es la injusticia causada por una selectividad extrema en el reclutamiento de participantes, de modo que algunos pueden beneficiarse mientras que otros quedan excluidos sin una buena razón.. (Espinoza & Calva, 2020)

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

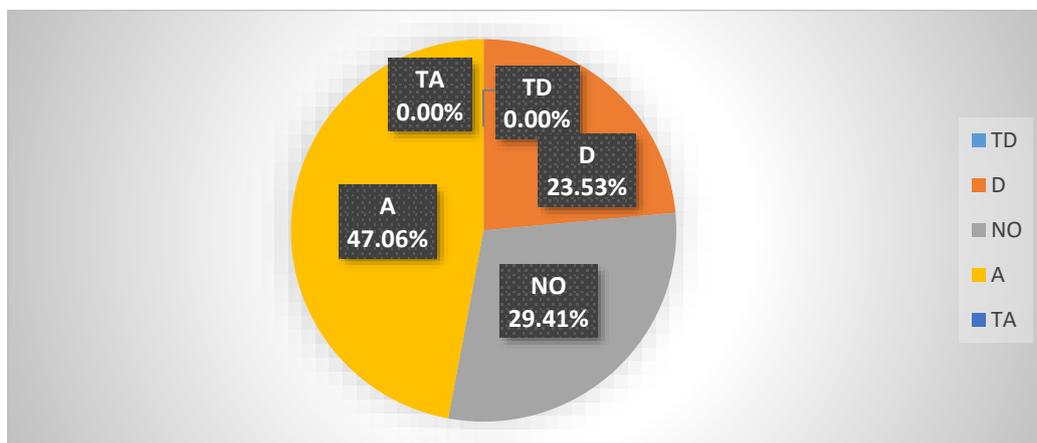
#### Resultados estadísticos descriptivos

Tabla 4. ¿Considera usted que la ética profesional incide en el desarrollo laboral de las Secretarías de la Prefectura de Los Ríos?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	4	23.53%
No Opina	5	29.41%
Acuerdo	8	47.06%
Totalmente de Acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 1. La ética profesional incide en el desempeño laboral de las Secretarías de la Prefectura de Los Ríos.



#### Interpretación

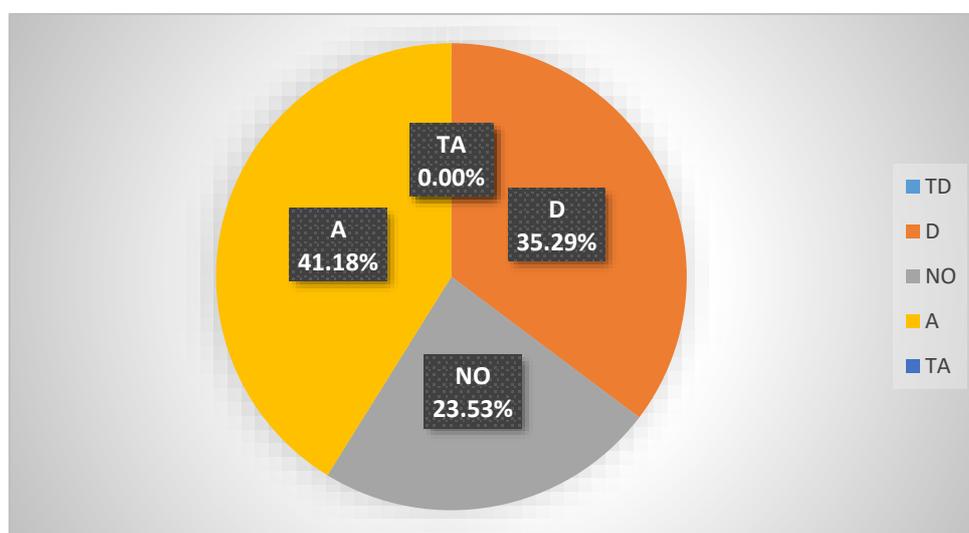
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la ética profesional viene incidiendo en el desempeño laboral de las Secretarías de la Prefectura de Los Ríos, el 23,53% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con lo mencionado, el 29.41% decidieron no opinar, mientras que el 47,06% están de acuerdo con lo expuesto.

Tabla 5. ¿Considera usted que las decisiones tomadas por las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos están regidas bajo la ética profesional?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	6	35.29%
No Opina	4	23.53%
Acuerdo	7	41.18%
Totalmente de Acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 2. Las decisiones tomadas por las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos están regidas bajo la ética profesional



### Interpretación

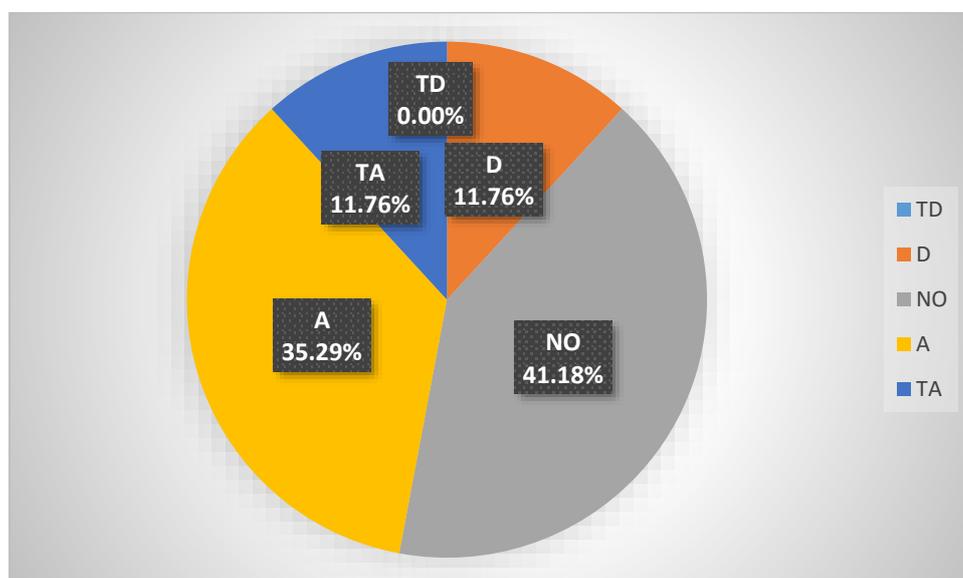
Los datos obtenidos sobre si las decisiones tomadas por las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos están regidas bajo la ética profesional, el 35.29% manifestaron estar en desacuerdo con lo referido, el 23.53% decidieron no opinar, el 41,18% estuvieron de acuerdo con lo dicho.

Tabla 6 ¿Considera usted que el accionar de las secretarias que laboran la Prefectura de Los Ríos, son bajo los principios éticos?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	2	11.76%
No Opina	7	41.18%
Acuerdo	6	35.29%
Totalmente de Acuerdo	2	11.76%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 3. El accionar de las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos, son bajo los principios éticos



### Interpretación

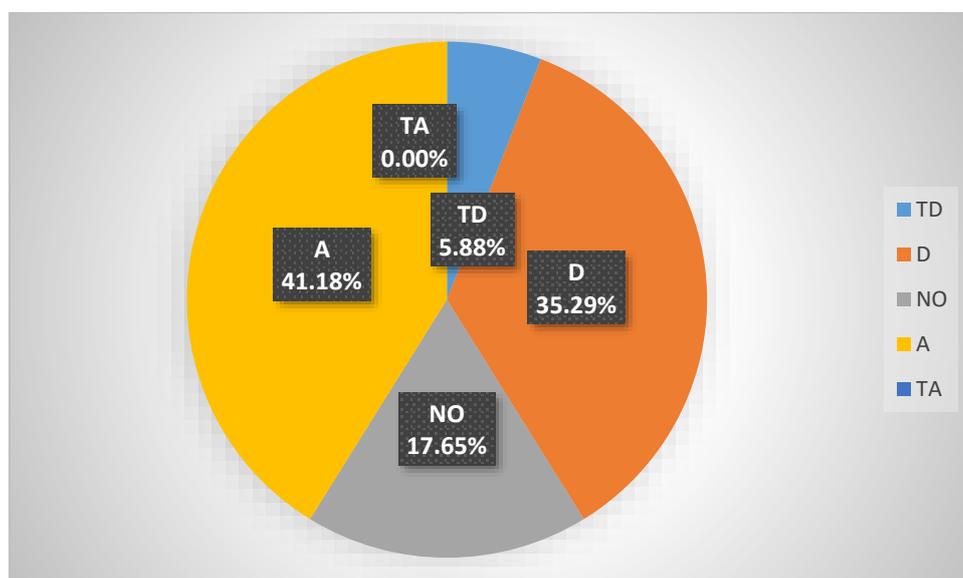
Según los datos obtenidos sobre el accionar de las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos, son bajo los principios éticos, el 11.76% indicaron estar en desacuerdo, el 41.18% decidieron no opinar, el 35.29% refieren estar de acuerdo, mientras que el 11.76% manifestaron estar totalmente de acuerdo con lo indicado.

Tabla 7 ¿Considera usted que la ética profesional está identificada de manera adecuada en los trabajos que realizan las secretarias?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	1	5.88%
Desacuerdo	6	35.29%
No Opina	3	17.65%
Acuerdo	7	41.18%
Totalmente de Acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 4. La ética profesional está identificada de manera adecuada en los trabajos que realizan las secretarias



### Interpretación

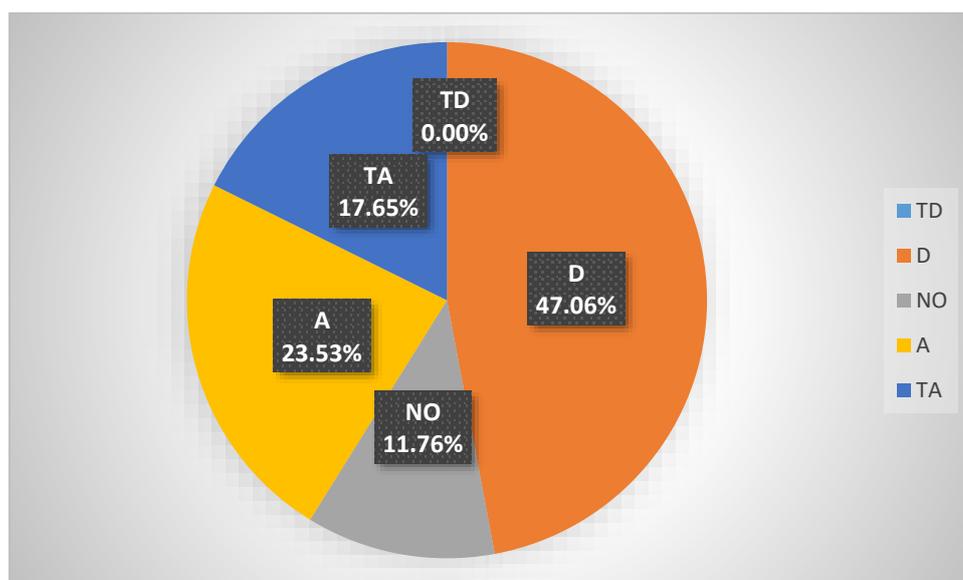
Según los datos obtenidos sobre si la ética profesional está identificada de manera adecuada en los trabajos que realizan las secretarias, el 5.88% de los encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, el 35.29% están en desacuerdo, el 17.65% decidieron no opinar, mientras que el 41.18% están de acuerdo.

Tabla 8 ¿Considera usted que los valores practicados en la Prefectura de Los Ríos están en función de la ética profesional?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	8	47,06%
No Opina	2	11,76%
Acuerdo	4	23.53%
Totalmente de Acuerdo	3	17.65%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 5. Los valores practicados en la Prefectura de Los Ríos están en función de la ética profesional



### Interpretación

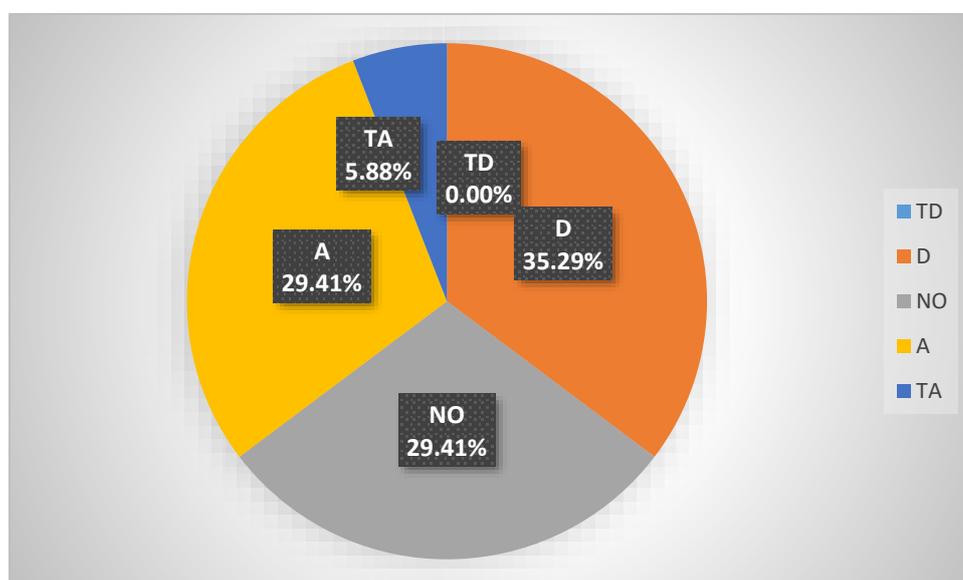
De acuerdo con los datos obtenidos sobre si los valores practicados en la Prefectura de Los Ríos están en función de la ética profesional, el 47.06% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con lo expuesto, el 11.76% decidieron no opinar, el 23.53% están de acuerdo con lo mencionado, el 17.65% totalmente de acuerdo con lo dicho.

Tabla 9 ¿Considera usted que las relaciones laborales y funcionales se rigen bajo un trato justo y transparente por parte de las secretarías?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	6	35.29%
No Opina	5	29.41%
Acuerdo	5	29.41%
Totalmente de Acuerdo	1	5.88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 6. Las relaciones laborales y funcionales se rigen bajo un trato justo y transparente por parte de las secretarías.



### Interpretación

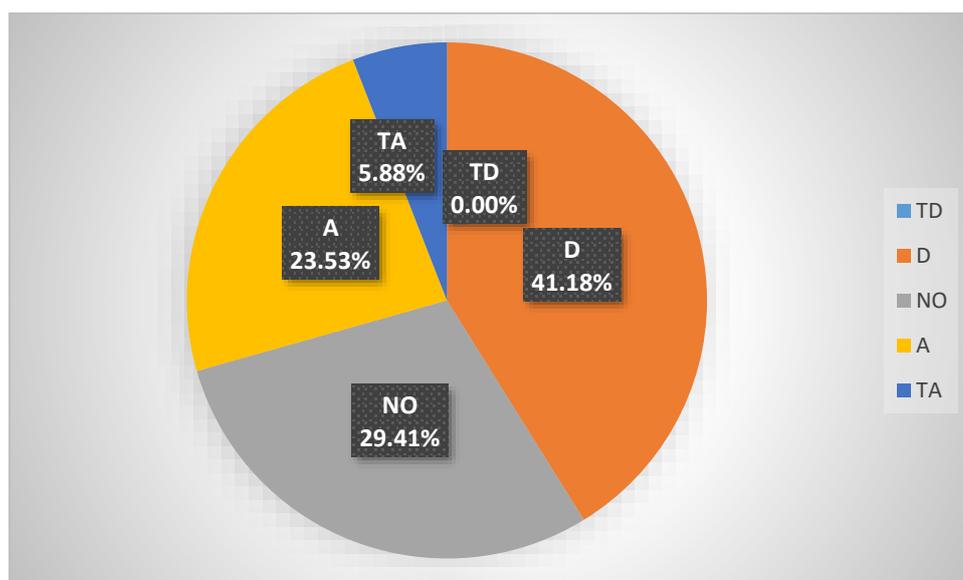
Sobre si las relaciones laborales y funcionales se rigen bajo un trato justo y transparente por parte de las secretarías, el 35.29% están en desacuerdo, el 29.41% prefieren no opinar, el 29.41% están de acuerdo con lo referido, mientras que el 5.88% totalmente de acuerdo.

Tabla 10.¿Considera usted que las secretarias atienden al usuario con responsabilidad y eficiencia?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	7	41.18%
No Opina	5	29.41%
Acuerdo	4	23.53%
Totalmente de Acuerdo	1	5.88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 7. Las secretarias atienden al usuario con responsabilidad y eficiencia



### Interpretación

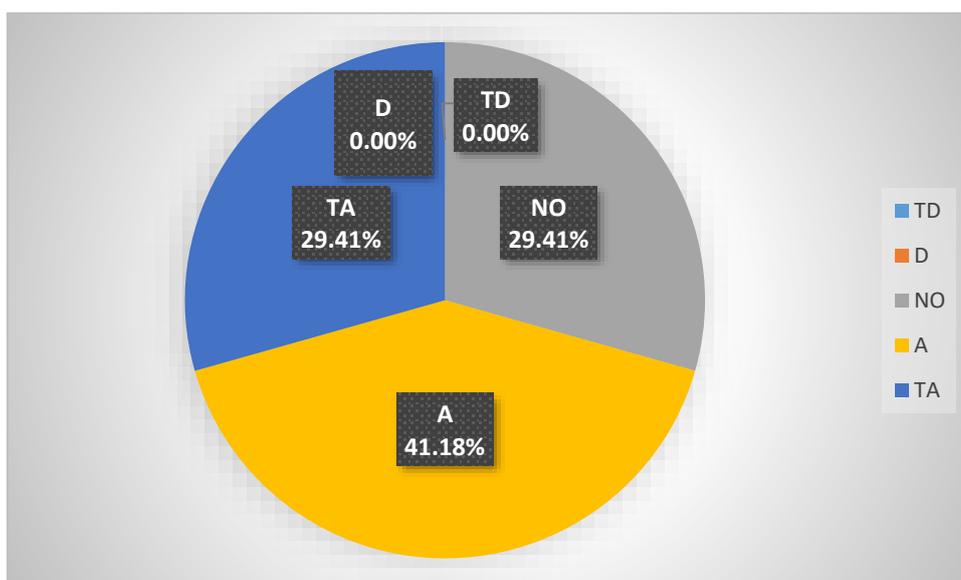
Según los datos obtenidos sobre si las secretarias atienden al usuario con responsabilidad y eficiencia, el 41.18% manifestaron estar en desacuerdo, el 29.41% decidieron no opinar, el 23.53% están de acuerdo, mientras que el 5.88% totalmente de acuerdo con lo mencionado.

Tabla 11¿Considera usted que el desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarias en la Prefectura es eficiente?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
No Opina	5	29.41%
Acuerdo	7	41.18%
Totalmente de Acuerdo	5	29.41%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 8. El desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarias en la Prefectura es eficiente



### Interpretación

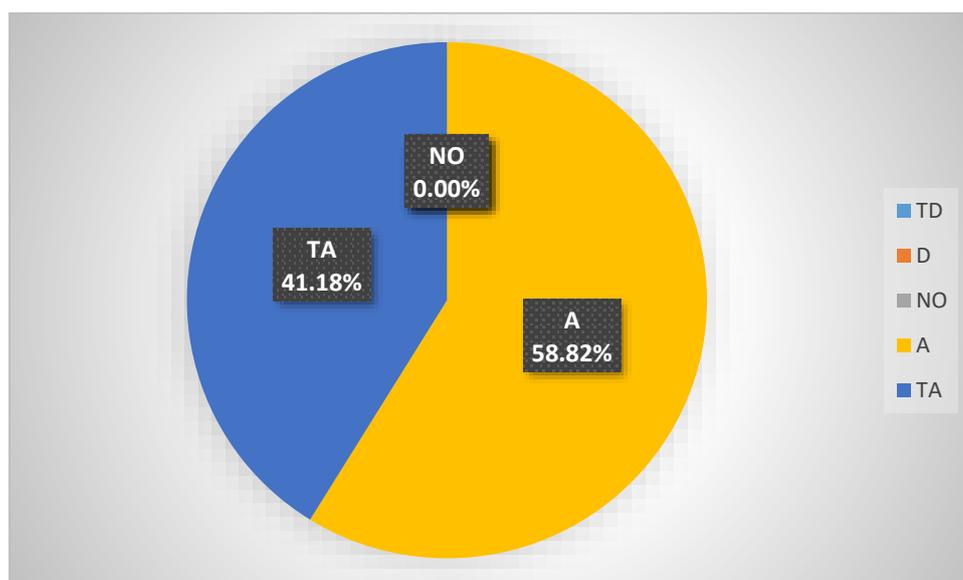
Según los datos obtenidos sobre si el desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarias en la Prefectura es eficiente, el 29.41% de los encuestados decidieron no opinar, el 41.18% están de acuerdo con lo mencionado, mientras que el 29.41% están totalmente de acuerdo con lo expuesto.

Tabla 12. ¿Considera usted que la adquisición de nuevos conocimientos profesionales ayudaría a mejorar el desempeño laboral de las secretarias?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
No Opina	0	0.00%
Acuerdo	10	58.82%
Totalmente de Acuerdo	7	41.18%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 9. La adquisición de nuevos conocimientos profesionales ayudaría a mejorar el desempeño laboral de las secretarias.



### Interpretación

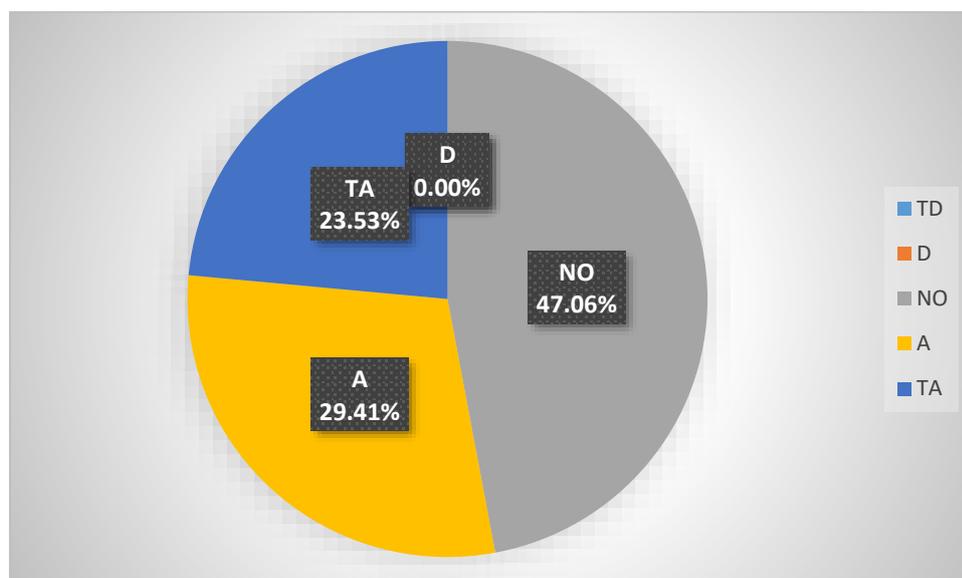
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la adquisición de nuevos conocimientos profesionales ayudaría a mejorar el desempeño laboral de las secretarias, los encuestados manifestaron estar de acuerdo con el 58.82%, mientras que el 41.18% indicaron estar totalmente de acuerdo con lo mencionado.

Tabla 13 ¿Considera usted que en la Prefectura de Los Ríos existe un mecanismo para evaluar el desempeño laboral de las secretarías?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
No Opina	8	29.41%
Acuerdo	5	47.06%
Totalmente de Acuerdo	4	0.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Autora

Figura 10. En la prefectura de Los Ríos existe un mecanismo para evaluar el desempeño laboral de las secretarías



### Interpretación

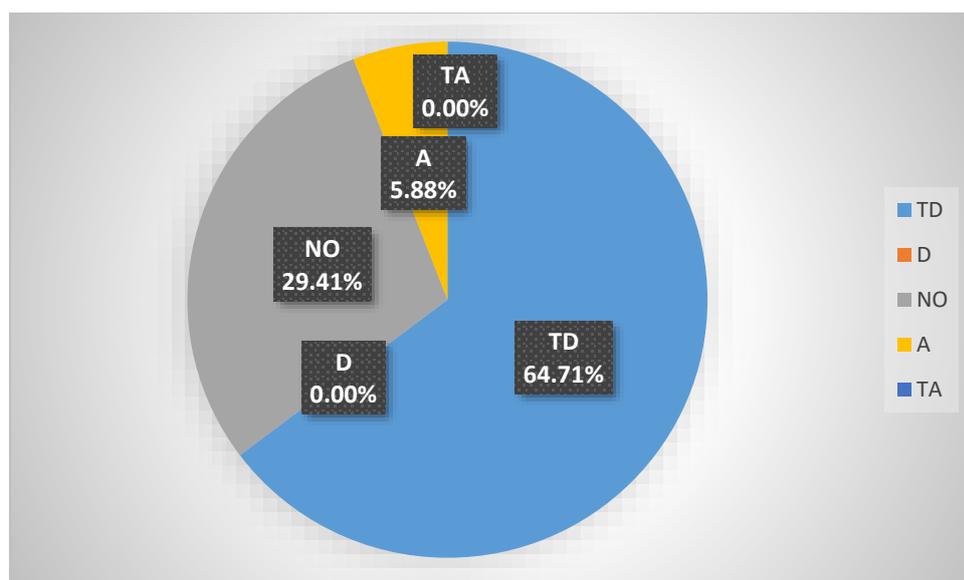
De acuerdo con los datos obtenidos sobre si en la Prefectura de Los Ríos existe un mecanismo para evaluar el desempeño laboral de las secretarías, el 47,6% prefieren no opinar, mientras que el 29,41% están de acuerdo y el 23,53% totalmente de acuerdo con lo referido.

Tabla 14 ¿La Prefectura de Los Ríos realiza evaluaciones del desempeño laboral?

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	11	64,71%
Desacuerdo	0	0,00%
No Opina	5	29,41%
Acuerdo	1	5,55%
Totalmente de Acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Autora

Figura 11. La Prefectura de Los Ríos realiza evaluaciones del desempeño laboral



### Interpretación

Según los datos obtenidos sobre si la Prefectura de Los Ríos realiza evaluaciones del desempeño laboral, el 64,71% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, el 29,41% de los encuestados prefirieron no opinar, el 5,88% están de acuerdo con lo mencionado.

#### 4.1.1. Resultados estadísticos inferenciales

##### 1. Prueba del Chi-cuadrado

###### *Prueba de Hipótesis General*

$H_0$  La Ética profesional No se relacionó de manera significativa en el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos.

$H_1$  La Ética profesional se relacionó de manera significativa en el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos.

**Tabla 15. Prueba del Chi-cuadrado la ética profesional vs desempeño laboral de la secretaria**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.101 <sup>a</sup>	4	0.004
Razón de verosimilitud	15.904	4	0.001
Asociación lineal por lineal	13.301	1	0.000
N de casos válidos	17		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 27.

##### **Interpretación**

Como el valor de significancia es 0.000 y a su vez es  $<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta alternativa, lo cual se afirma que la variable ética profesional se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral de las secretarias.

##### 2. Prueba de Normalidad

$H_0$  Las variables de investigación tienen distribución normal.

$H_1$  Las variables de investigación No tienen distribución normal.

**Tabla 16. Pruebas de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRATEGIAS LÚDICA	0,748	17	0,002
APRENDIZAJE DEL ÁREA DE MATEMÁTICAS	0,868	17	0,004

a. Corrección de significación de Liliefors

### Interpretación

En la tabla 14 se demuestra que existe un límite inferior de significancia de p es igual a  $0.000 < 0.05$  por lo que se descarta la hipótesis nula, y se da por aceptado la hipótesis alternativa, por lo tanto, se concluye que las variables de investigación No tienen distribución normal, por ello se aplicará el coeficiente de correlación Rho Pearson.

### 3. Análisis de Correlación

Tabla 17. Correlación entre las variables Ética Profesional y Desempeño Laboral de las Secretarías que laboran en la Prefectura de Los Ríos.

Correlación de Rho de Spearman			
V.	V.	Coficiente de correlación	,834**
Independiente	Dependiente		
	Desempeño	Sig.	0.000
Ética profesional	Laboral de la Secretaria	(bilateral)	
		N	17

Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman;  $p < .05^*$ =relación significativa;  $p < .01^{**}$ =relación muy significativa

### Interpretación

En la tabla 17, se aprecia que la variable ética Profesional tiene una relación positiva alta con la variable Desempeño Laboral de la Secretaria ( $\rho = 0.834^{**}$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

Tabla 18

Distribución de frecuencia y porcentajes de las variables Ética Profesional frente al Desempeño Laboral de la Secretaria

		Desempeño Laboral de la Secretaria							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Ética Profesional	BAJO	1	2.22%	2	4.44%	0	0.00%	3	6.65
	MEDIO	1	2.22%	3	17.78%	4	17.78%	8	40.00
	ALTO	0	0.00%	1	8.89%	5	44.44%	6	52.33
	Total	2	4.44%	6	31.11%	9	61.22%	17	100.00

**Fuente: La Autora**

### Interpretación

La tabla 18 muestra la distribución de frecuencia y porcentajes de las variables Ética Profesional frente al Desempeño Laboral de la Secretaria, se demuestra un nivel de relación alto (61.22%) que predominó en esta relación.

### 4.2. Discusión

Partiendo del análisis de los resultados obtenidos en relación a la Figura 1 sobre si la ética profesional viene incidiendo en el desempeño laboral de las Secretarias de la Prefectura de Los Ríos, el 23,53% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con lo mencionado, el 29.41% decidieron no opinar, mientras que el 47,06% están de acuerdo con lo expuesto. Esto se corrobora con lo evidencia por Pacherres (2020) para la confiabilidad de su estudio utilizó el alfa Cronbach evidenció que existe influencia entre la ética profesional en el desempeño laboral de los trabajadores, esto es debido a que el indicador demuestra que existe un grado de relación medio alto entre las variables Ética profesional y Desempeño Laboral a un nivel de 89,9%. Las Secretarias deben tener vocación para brindar un buen servicio, aplicando sus conocimientos profesionales. Iguales resultados presentaron Terrones-Vásquez

et al (2023) consideran que la práctica de la ética en el Desempeño laboral guarda una relación directa, que conduce a una eficiente actividad laboral, guardando relación con el respeto de los derechos y valores individuales y colectivos, lo que permite enfrentar las dificultades en el ejercicio de la función pública.

Los resultados obtenidos en la Figura 2 sobre si las decisiones tomadas por las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos esta regidas bajo la ética profesional, el 35.29% manifestaron estar en desacuerdo con lo referido, el 23.53% decidieron no opinar, el 41,18% estuvieron de acuerdo con lo dicho. Esto se comprueba con lo evidenciado por Patiño (2023) determinó que la toma de decisiones están encaminada hacia el éxito personal y se rigen bajo comportamientos éticos profesional e institucional, de la misma manera fomentan un alto desempeño profesional evidenciando en el adecuado servicio al cliente garantizando promoviendo en la comunidad una cultura de servicio, con altos estándares de calidad, responsabilidad social e impulsando al progreso institucional. El estudio de Ayala (2019) demostró que la mayoría las secretarias en el desempeño de su trabajo se apegan a los valores morales y sociales y consideran que son afectados por las normas morales cuando estas vienen como una obligación o prohibición.

De igual manera se presentan los resultados obtenidos de la Figura 3 sobre si el accionar de las secretarias que laboran en la Prefectura de Los Ríos son bajo los principios éticos, el 11.76% indicaron estar en desacuerdo, el 41.18% decidieron no opinar, el 35.29% refieren estar de acuerdo, mientras que el 11.76% manifestaron estar totalmente de acuerdo con lo indicado. Resultados que se corroboran con los estudiados por Loo Rodríguez (2019) quien enfatiza que en ocasiones el accionar de las secretarias están en medio de procesos laborales fuertes que puede llevarles a estrés, dificultando el trato con los clientes, consiguiendo promover ambientes poco habituales, considera necesario promover la formación y capacitación

permanente del personal y la atención también a sus necesidades para garantizar y armonizar el trabajo con los fines propuestos y la satisfacción del usuario que es lo más importante.

También se presentan, los resultados de la Figura 8 sobre si el desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarias en la Prefectura es eficiente, el 29.41% de los encuestados decidieron no opinar, el 41.18% están de acuerdo con lo mencionado, mientras que el 29.41% están totalmente de acuerdo con lo expuesto. Resultados que se comprueban con los evidenciados por Viveros (2018) que las secretarias han fomentado un alto desempeño profesional evidenciado la eficacia de servicio al cliente garantizando un posicionamiento efectivo promoviendo en la comunidad una cultura de servicio, con altos estándares de calidad, responsabilidad social impulsando al progreso institucional, resultado diferentes evidencio Alegría-Gómez (2022) se debe mejorar el desempeño laboral y la calidad de servicio que las secretarias ofrecen, que éstos sirvan para satisfacer las exigencias de los usuarios y lograr atender con la eficacia y confiabilidad necesaria los requerimientos. Hace énfasis que el desempeño laboral es medido por los tipos de conductas y en cómo se llegue a desenvolver en sus funciones.

Según los datos obtenidos en la Figura 9, sobre si la adquisición de nuevos conocimientos profesionales ayudaría a mejorar el desempeño laboral de las secretarias, los encuestados manifestaron estar de acuerdo con el 58.82%, mientras que el 41.18% indicaron estar totalmente de acuerdo, esto se corrobora con lo evidenciado por Valencia (2019) considera que aunque las secretarias han recibido capacitaciones, éstas no satisfacen las necesidades de las misma, puesto que requieren de actualización constante sobre la atención a los usuarios y mejorar su desempeño laboral, existe poca colaboración por parte de los asistentes administrativos en las actividades que desempeñan en referencia al trabajo en equipo no les permite elevar la productividad dentro de la institución. Por su parte, Allauca (2022) determinó que las empresas no realiza capacitaciones ni evaluaciones de desempeño al personal

y no mantiene constante comunicación entre el personal y los directivos lo cual afecta directamente a la empresa, consideran pertinente realizar programas de capacitación, implementar un mecanismo para la evaluación del desempeño e implementar una nueva herramienta que aporte una mejor comunicación y que se cumplan los objetivos propuestos por la empresa además de mejorar su atención al cliente.

Los resultados obtenidos en la Figura 10 sobre si en la Prefectura de Los Ríos existe un mecanismo para evaluar el desempeño laboral de las secretarias, el 47,6% prefieren no opinar, mientras que el 29.41% están de acuerdo y el 23.53% totalmente de acuerdo con lo referido. Esto se corrobora con el estudio de Betancourt (2023) menciona que el entorno y el proceso de evaluación de desempeño laboral no son acordes a un crecimiento profesional dentro de la institución, pues se evidencia falta de un sistema enfocado a obtener resultados verídicos a la hora de evaluar a las secretarias y servidores, así como también la deficiencia de presupuesto que existe afecta en negativo a la institución y sus intereses con las personas.

Finalmente, en los datos obtenidos en la Figura 11 sobre si la Prefectura de Los Ríos realiza evaluaciones del desempeño laboral, el 64,71% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, el 29.41% de los encuestados prefirieron no opinar, el 5,88% están de acuerdo con lo mencionado. Esto se corrobora con el estudio de Mora (2023) considera que en la institución no se realiza evaluaciones para conocer el desempeño laboral, se logró establecer los factores que inciden en el ambiente organizacional, además estableció que el desempeño laboral de acuerdo las evaluaciones es muy bueno, peor se presentan falencias en el personal como la resolución de problemas y pensamiento estratégico lo que en cierta medida podría afectar al desarrollo institucional.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

El presente proyecto de investigación concluye que la ética profesional impacta de manera significativa en el desempeño laboral de las secretarias. Deben regirse por una ética sólida, inspirar confianza en la organización y fortalecer sus conocimientos para aumentar la productividad y la satisfacción laboral. Su desempeño es crucial en el desarrollo de una cultura ética dentro de la organización y en la construcción de una imagen positiva para la Prefectura de Los Ríos.

Se logró establecer el estado actual de la ética profesional de las secretarias de la Prefectura de Los Ríos, algunas secretarias no cuentan con el perfil idóneo para su desempeño, existen niveles bajos en integración, motivación y falencias en la resolución de problemas, tampoco se han capacitado en técnicas secretariales actualizadas, razón por la cual existen pequeñas dificultades en las diferentes actividades que realizan.

Se identificaron los factores que influyen en el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos, se analizaron la responsabilidad, motivación, puntualidad, ambiente laboral entre otras conductas y comportamientos que necesitan ser reforzadas para que no repercutan en el accionar profesional de la secretaria y les permita fomentar la eficacia en el desempeño de sus funciones.

Entre otras situaciones, se pudo constatar que no cuentan con un manual de ética profesional que contribuya a mejorar el desempeño laboral de las secretarias de la Prefectura de Los Ríos.

## **5.2. Recomendaciones**

La ética profesional es un pilar fundamental para el desarrollo de la Prefectura de Los Ríos, por ello es necesario que las secretarías que ingresen a laboral sean evaluadas en competencias, técnicas, procedimientos secretariales, actitudes y valores que garanticen el funcionamiento de la institución y la eficiente atención al usuario.

Mejorar las prácticas secretariales en cada área y evaluar frecuentemente con el objetivo de fortalecer las habilidades en la resolución de problemas y generar un eficiente desempeño laboral.

Facilitar los materiales y recursos tecnológicos actualizados para un buen desempeño de parte de las secretarías.

La Prefectura de Los Ríos debe motivar a los empleados a la asistencia de diversas capacitaciones para actualizar conocimientos enfocados en la ética profesional.

Realizar una actualización de manual de funciones y perfil de puestos de trabajo.

## **CAPITULO IV. PROPUESTA**

### **4.1. Propuesta de aplicación de resultados**

#### **4.1.1. Alternativa obtenida**

Una vez analizado el fundamento teórico y aplicada la encuesta a los administrativos de la Prefectura de Los Ríos, se determinó que las secretarias requieren de un Manual de ética profesional para fortalecer el desempeño laboran en la Prefectura de Los Ríos.

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

El alcance de la alternativa tiene como objetivo fortalecer la ética profesional de las secretarias, contarán con una guía completa de técnicas que les ayudará a demostrar competitividad y un comportamiento adecuado con las necesidades de la institución y los usuarios que asisten a la Prefectura de Los Ríos.

#### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa**

##### **4.1.3.1. Antecedentes**

Los resultados de la investigación demostraron que la ética profesional influye significativamente en el desarrollo laboral de las secretarias, dificultando la eficiencia y eficacia en su progreso profesional, ya que obstaculiza su trabajo. Se evidenció que no cuentan con el perfil idóneo para el desempeño de sus funciones, además de las falencias que presentan para brindar solución a los problemas que enfrentan a diario.

La institución no ofrece cursos de capacitación en técnicas secretariales actualizadas, razón por la cual existen pequeñas dificultades en las diferentes actividades que realizan. En la Prefectura de Los Ríos la eficiencia del trabajo de la secretaria se ve limitada en el buen comportamiento para tomar las medidas necesarias para un mejor desarrollo en el trabajo, lo

que genera un estado de inseguridad, limita las relaciones existentes con sus compañeros y provoca dificultades en el desarrollo de capacidades y habilidades.

La nula aplicación de valores éticos que mejoren el desempeño laboral ha limitado el dominio y autocontrol en el cumplimiento de deberes y obligaciones, por lo que alcanzan un nivel bajo de desempeño, motivación, productividad y compromiso.

Por lo tanto esta propuesta es importante para considerar todas las normas y reglas, para mejorar la imagen de la institución. El manual de éticas está basado en la obtención de información necesaria para la secretaria, la misma que será detallada de forma clara con normas y reglas inclusive del código de ética que deben cumplir las secretarias.

#### **4.1.3.2. Justificación**

La propuesta se justifica porque busca que las secretarias tengan una responsabilidad profesional, les ayudara a facilitar el desarrollo de sus actividades y desempeño laboral, contribuirá a la toma de medidas orientadas a mejorar el trabajo que ejecutan y una mejor imagen institucional en cuanto a la confiabilidad, flexibilidad y seguridad en los servicios que se ofrece.

Tiene un impacto eficaz porque aumenta la responsabilidad personal e involucrar a todos los empleados en la mejora de su comportamiento que avanza hacia una cultura organizacional con valores compartidos para optimizar la calidad de los servicios prestados a los clientes en función de sus condiciones.

La propuesta es factible, ya que posee el apoyo de las autoridades permitirá que las secretarias tengan una base de códigos éticos, fomenta la igualdad, el dialogo, respeto y

solidaridad que asume la responsabilidad en las actuaciones realizadas por la secretaria y reduce los conflictos en la institución.

## **4.2. Objetivos**

### **4.2.1. Objetivo General**

Desarrollar un Manual de ética profesional para fortalecer el desempeño laboral de las secretarias que la laboran en la Prefectura de Los Ríos.

### **Objetivos específicos**

- Describir los valores y normas para un mejor desarrollo profesional
- Ejecutar las actividades de la ética profesional para mejorar el desempeño laboral de las secretarias.

### **4.2.2. Estructura de la propuesta**

#### **4.3.1. Título**

Manual de ética profesional para fortalecer el desempeño laboral de las secretarias que la laboran en la Prefectura de Los Ríos.

#### **4.3.2. Componentes**

- Ética profesional para encaminar el desempeño laboral de la secretaria
- Presentación
- Decálogo de la secretaria
- Normas de comportamiento de la secretaria
- Cualidades de la secretaria en su desempeño laboral
- Características de la secretaria en el desempeño laboral
- Código de ética para la Secretaría
- Cumplimiento y principios éticos del servidor público

**MANUAL DE ÉTICA  
PROFESIONAL  
PARA EL DESEMPEÑO  
LABORAL  
DE LA  
SECRETARIA EN LA  
PREFECTURA DE LOS RÍOS**



**2024**

## **Ética profesional para encaminar el desempeño laboral de la secretaria**

La ética profesional es el resultado de la planificación de carrera e incluye aspectos que un individuo enriquece o mejora para alcanzar objetivos dentro de la organización.



### **Resultado de aprendizaje**

A través de esta guía la secretaria, habrá adquirido: conocimientos, habilidades y valores que te permitan actuar con integridad y respeto en el lugar de trabajo, brindando un servicio eficaz, eficiente y eficaz. Los resultados contribuirán a mejorar tu reputación personal y organizacional.



### **Uso del manual**

Es importante aprovechar del manual en su desempeño laboral y debe considerar las siguientes recomendaciones:

- Leer pausadamente
- Señalar las palabras de trascendencia.
- Reflexionar sobre el contenido.
- Construir sus conclusiones.
- Emplear lo aprendido

### **Presentación**

El manual de Ética Profesional está encaminado al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Prefectura de Los Ríos, ya que fomenta el crecimiento personal para alcanzar la plenitud, el equilibrio, las relaciones interpersonales positivas en la empresa.



### **Introducción**

La propuesta busca fortalecer el comportamiento, actitudes, aptitudes de la secretaria en su desempeño laboral, incrementa la motivación y genera mayor productividad, mejorando la imagen de la institución, es por ello que se ha consolidado la integración de los miembros de la organización.



### **Decálogo de la secretaria**

- Debe ser sincera, al exponer su criterio. Es importante utilizar las palabras adecuada para no herir a los demás. (Viveros, 2018)
- Esforzarse en aplicar la ética con las personas
- Crear un ambiente de cordialidad, ser cortés, comprensiva y cooperadora en la oficina.
- Ser responsable, auto educarse para perfeccionar sus conocimientos,
- La responsabilidad es uno de los pilares donde descansa el éxito
- Ser entusiasta y aumentará su eficiencia para cosechar grandes éxitos.
- Ser discreta con la documentación que le da su jefe y con el público
- Amar su trabajo.
- Respetarse y respetar a los demás, y exigir que la respeten
- Interesarse por lo que le rodea y ser sincero con el interés de desarrollar su personalidad innata.
- Actuar con lealtad, en cuanto a la institución ser incondicional a una persona, ser justa y recta en sus convicciones.

### **Ética Profesional de la Secretaria**

La función de secretaria es la necesidad más importante en la Prefectura de Los Ríos se caracteriza por organizar, clasificar, planificar y controlar los documentos de entrada y salida del puesto que desempeñe. La disponibilidad de información de organizaciones públicas y/o privadas es una función de rendición de cuentas y confianza, debe demostrar carácter efectivo en sus actividades, apoyando la gobernanza de la organización.

La ética profesional del Secretario se refleja en su formación académica y profesional, enfatizando el desarrollo de sus habilidades en el ámbito personal, académico y profesional

como parte de sus principios básicos en su trabajo, gestión personal, empresarial u organización. La ética profesional de las secretarias y asistentes ejecutivas se basa en principios éticos asociados a las tareas realizadas.

## **Normas de comportamiento de la secretaria**

### **Cuando reciba llamadas telefónicas**

- Es importante que conozca las normas básicas de la etiqueta para atender una llamada o un correo.
- Ser Cortez es su carta de presentación, debe utilizar y aplicar los valores personales, profesionales, éticos y morales.
- Fortalecer su tolerancia ante cualquier inconveniente.
- Tener un tono de voz agradable al contestar las llamas
- Contar con un vocabulario fluido para evitar interpretaciones incorrectas.
- Debe recordar que ante una evaluación continua es necesario que demuestre ética y valores profesionales.

### **En las llamadas telefónicas**

- Contestar de manera rápida
- Ser educada con frases de buenos días – en que puedo ayudarle.
- Tratarla a la persona como le gustaría que la traten a usted.
- No dejar en espera mucho tiempo al cliente.
- Responder la llamada en tono adecuado y vocalizar bien.
- Hablar pausadamente y en tono claro, para que le puedan entender.
- No perder la paciencia, ni nervios expresar sus buenos modales.

- Si no puede resolver el problema, llamar a su jefe o supervisor.

### **Imagen del Éxito**

La imagen de una secretaria es un elemento trascendental de las metas deseadas en el alcance de la institución. Debe existir una combinación equilibrada en cuanto a la salud física, emocional y mental considerar estos factores:

- Ser preparada
- Tener valores
- Ser educada
- Mostrar una personalidad natural
- Ser Humilde
- Presentar sencillez

### **Desenvolvimiento en el área laboral**

- La cultura es muy importante en nuestras vidas, pero una vez que alcanzamos un área de especialización, se vuelve extremadamente necesaria.
- Existen algunas diferencias entre los comportamientos sociales y los que se utilizarían en el lugar de trabajo.
- Esto no significa que los subordinados sean tratados con menos cortesía, pero es diferente.
- La cortesía se mostrará a través del tono y la actitud hacia los demás, no mediante métodos conocidos.

## **Cualidades de la secretaria en su desempeño laboral**

### **Discreción**

Esto es importante para alguien en una posición particularmente confiable, como una secretaria, porque esa persona tiene acceso a documentos restringidos que deben protegerse de miradas indiscretas. Los asuntos relacionados con todos los departamentos se remiten al secretario; Ella es alguien que debe mantener su profesión en secreto e incentivar la resolución de problemas.

### **Puntualidad**

Recordar que la puntualidad es señal de seriedad y formalidad no sólo al momento de postular a un empleo sino también al momento de realizarlo; de acuerdo al cronograma de entrega o cronograma asignado a cada trabajo.

### **Paciencia**

Esta cualidad es sumamente importante porque la secretaria es la imagen de la empresa. Es importante tener paciencia y evitar el estrés, el mal humor y en ocasiones la desesperación.

- Recuerde que no debemos descargar nuestros impulsos en los demás.
- La tranquilidad es esencial cuando las cosas no salen como se esperaba.
- Si tienes una personalidad nerviosa, no dejes que eso te controle.

### **Organización**

La secretaria debe ser ordenada y realizar sus actividades planificándolas para su mejor desempeño laboral y aplican estos principios.

- Planificar
- Ejecutar
- Controlar
- Organizar

- Coordinar
- Evaluar

## **Características de la secretaria en el desempeño laboral**

### **De la responsabilidad de la Secretaria**

- El secretario ejecutivo debe actuar de manera consciente y desempeñar plenamente las funciones y actividades que le sean asignadas.
- Compromiso con el desarrollo personal, profesional y de carrera basado en la mejora de comportamientos, actitudes y procesos.
- Caracterizado por la precisión en cada lección.
- Promover principios y prácticas sólidas en la producción, manejo y uso de herramientas y materiales asignados a este puesto. (Viveros, 2018)

### **Activa**

- En el ámbito laboral, las secretarias promueven el trabajo en equipo a través de técnicas y estrategias que promueven la integración y deben ser siempre proactivas.
- Se caracteriza por el desarrollo de sus potencialidades, habilidades, destrezas, pensamiento crítico y razonamiento lógico.
- Mejora tu capacidad de análisis, síntesis y reflexión, brindando un mejor servicio.

### **Creativa**

La secretaria desarrolla un pensamiento original y una imaginación constructiva, que se expresa en la memoria a corto y largo plazo, incluidos los procesos mentales.

Debe poseer las siguientes características.

- Confiar en sí mismo
- Tener valores
- Ser flexible

- Tener una elevada capacidad de asociación
- Tener percepción
- Ser imaginativa y creativa
- Contar con una capacidad crítica
- Poseer una curiosidad intelectual
- Ser tenaz

### **La secretaria debe ser atenta**

- La Secretaria es quien dirige e informa sobre el acceso a los servicios que presta el centro, especificando, en su caso, el equipo de especialistas que trabaja.
- Posee una Capacidad para asumir responsabilidades organizacionales brindando cuidado personal diario.
- Debe Gestionar el derecho a presentar solicitudes recibidas por su organización implementando un sistema de atención de quejas, tomando decisiones sobre las quejas y evitando desprestigiar la imagen profesional de sus colegas.
- Facilitar la recepción, tramitación y resolución rápida, de alta calidad y posible de todo tipo de solicitudes presentadas por los usuarios, de conformidad con los valores humanos y los derechos civiles.

### **Dinámica**

Las habilidades y habilidades del secretario le permiten obtener otros puestos en la empresa para mejorar el procedimiento que se ha establecido relacionado con este puesto.

Cada compañía necesita un secretario, dinámico, dinámico y eficiente, aquellos que sienten y desarrollan, cada una de sus funciones en la empresa.

El prestigio del puesto de secretaria en la empresa dependerá del nivel de desarrollo de quien ocupe este cargo. (Viveros, 2018)

### **Comunicación organizacional**

Es importante que la secretaria fortalezca la comunicación organizacional creando diferentes contextos: A nivel de la organización están las funciones de producción, servicio, adecuación y dirección, control y evaluación.

También, en segundo lugar las relaciones interpersonales con funciones más determinadas como instrucciones de trabajo, formando equipos para trabajar en actividades específicas en base a procedimientos organizacionales

### **Lealtad**

La lealtad de una secretaria es la fidelidad, el valor de no separarse de una persona determinada, de un grupo social unido por los valores de amistad, respeto, cariño, cuidado o desinterés de cualquier relación social. Recuerde que la lealtad viene acompañada de precaución.

### **Principios de control**

Los sistemas de gestión se basan en una serie de principios básicos que permiten alcanzar los objetivos marcados por cada sistema de gestión.

Detalle:

Utilizar la contabilidad como elemento de información.

- Administración económica.
- Control por excepción.
- Control a través de la responsabilidad.
- Integración del sistema de gestión.
- Convergencia del presupuesto con el plan de cuentas.
- La información es relevante, precisa, resumida y actualizada.
- Medidas adecuadas tras la inspección.

## **Clasificación de temas secretariales**

### **Eventos cotidianos**

Se refiere a:

- Abrir y clasificar el correo.
- Administrar redes telefónicas específicas de la empresa.
- Planificación continua de la empresa para agencias y gerentes individuales de forma diaria y semanal.

### **Periódicas**

Esto se aplica a la organización de reuniones entre empleados de diferentes departamentos de la empresa y a la participación en el proceso de comunicación de la empresa.

### **Cuando tenga eventos ocasionales**

- Preparar y reservar viajes, hoteles y alojamiento según los requisitos del jefe o de la institución.
- Hacer reservaciones para eventos sociales según sea necesario.
- Ordenar buffets para reuniones con la alta dirección.
- Estar preparado para cada evento
- Sociedad

## **Código de ética para la Secretaría**

### **Ámbito y Objetivo**

**Art. 1.- Ámbito de Aplicación.-** El presente Código de Ética es de aplicación obligatoria para las y los servidores públicos, a nombramiento, contrato o bajo la normativa del Código del Trabajo.

**Art. 2.- Objetivo.-** Este Código tiene por objetivo normar la conducta y el buen comportamiento que deben mantener las y los servidores que presentan servicios, durante la ejecución de las actividades laborales dentro y fuera de la institución.

### **Cumplimiento y principios éticos del servidor público**

**Art. 3.- Cumplimiento del Código de Ética.-** Para desempeñar cualquier cargo, la persona a vincularse deberá leer y aprender el contenido de este documento, con la finalidad de asumir los compromisos necesarios para con la institución. (Educación, 2022)

El quebrantamiento de las normas de conducta establecidas en el presente instrumento, serán sancionadas, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, la normativa interna y las demás normas pertinentes dentro del ámbito de administración de talento humano.

**Art. 4.- Principios Éticos del Servidor Público.-** Las y los servidores que prestan sus servicios en las instituciones pública, deberán desarrollar sus actividades bajo la observancia de los siguientes principios.

- a) **Eficacia.-** Realizar sus actividades para lograr los objetivos institucionales y estatales.
- b) **Eficiencia.-** Ejecutar sus actividades para alcanzar los metas institucionales, sin demora y optimizando los recursos públicos.
- c) **Calidad.-** Desempeñar sus labores procurando que los servicios que satisfagan las expectativas de los ciudadanos.
- d) **Jerarquía.-** Cumplir con las disposiciones a ellos impartidas, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actividades inherentes a sus cargo.

- e) **Coordinación.-** Concertar medios y esfuerzos entre compañeros de trabajo, para alcanzar los objetivos institucionales.
- f) **Transparencia.** Desempeñar sus labores garantizando el acceso a los ciudadanos a la información pública.
- g) **Respeto.-** Adecuar su conducta hacia el respeto a la Constitución y las leyes garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los principios que rigen para la administración pública.
- h) **Probidad.-** Actuar con rectitud evitando conductas contrarias a los principios anteriormente enunciados.
- i) **Discreción.-** Guardar reserva con respecto de hechos o informaciones de los que tengan conocimiento con motivo de ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública.
- j) **Responsabilidad.-** Desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral dentro de los plazos establecidos por sus superiores y por la ley.
- k) **Legalidad.-** Ejercer sus funciones de acuerdo a la normativa vigente.
- l) **Disponibilidad y Cortesía.-** Mantener una conducta colaborado y cortés con todos los ciudadanos que accedan a los servicios que brindan las instituciones públicas.

### **De las conductas y actos inapropiados**

**Mantener interés en conflicto.-** Aceptar o provocar situaciones en cuyo contexto, sus interés personales, laborales o financieros, pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.

**Utilizar de forma inequívoca información privilegiada.-** Participar en transacciones o actividades no autorizadas de cualquier tipo que utilicen o difundan información confidencial de la organización o hagan un mal uso de dicha información para promover algún interés especial.

**Conflicto de intereses.-** Entendido como la contraposición de los intereses personales de los servidores públicos con los interés institucionales de la Secretaría.

#### **4.4. Resultados esperados de la alternativa**

Se espera de este estudio lograr cambios significativos, en la ética profesional y el desempeño laboral de las secretarias, mejorar las actitudes personales procurando que proyecten valores íntegros como la responsabilidad, equidad y eficiencia. Trabajar con el código ético institucional que obligue a los funcionarios desarrollar las actividades laborales con veracidad y transparencia durante las gestiones públicas que realicen.

## REFERENCIAS

- Amaguaña-Quezada<sup>1</sup>, J. E., Ramón-Ramón<sup>2</sup>, D., Matamoros-Tinoco<sup>3</sup>, C. P., & Borja-Berrones<sup>4</sup>, D. D. (2023). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarias. *Digital Publisher CEIT*, 9(1), 1-20. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351>
- Arias, P. N. (2021). *La ética profesional en el ambiente laboral de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San José de Minas*". UTN: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11172>
- Loor Rodriguez, S. (2019). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de portoviejo*. [https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html#google\\_vignette](https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html#google_vignette)
- Mendoza Ponce, E., Tijerino Mendoza, M., & Espinoza Martínez, M. (2017). *Estrategias lúdicas para el aprendizaje en niños y niñas de la escuela normal superior de Cartagena*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/10153/1/6931.pdf>
- Alegria-Gomez-, J. (18 de 01 de 2022). *Desempeño laboral y profesional de las secretarias en las instituciones de educación superior*. Cladea: <https://cladea.org/wp-content/uploads/2022/01/182Johanna-Alegria-Gomez-Desempeno-Laboral-Y-Profesional-De-Las-Secretarias-En-Las-Instituciones-De-Educacion-Superior.pdf>
- Allauca Cajamarca, A. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Abraspunto*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9390/1/Allauca%20Cajamarca%2C%20A.%282022%29%20La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20en%20el%20desem>

pe%C3%B1o%20laboral%20del%20personal%20del%20Hotel%20Hacienda%20Abraspungo..pdf

Arias-Pinto, N. S. (2021). *La ética profesional en el ambiente laboral de las secretarias del Gobierno Autonomo Descentralizado Parroquial Rural San José De Minas*. UTN: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11172/2/05%20FECYT%203799%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Ayala , M. A. (2019). “*Análisis de la Ética Profesional y su incidencia en el desempeño de las actividades de los empleados de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*”. Upec: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/447?locale=es>

Bach-Pacherres, E. A. (2020). *Influencia de la ética profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*”. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51716>

Barazorda, B. R. (2023). *Ética profesional en la gestión del talento humano en una institución edil en la Provincia de Grau- Apurímac 2022*. UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116394>

Betancourth, H. M. (2023). *Desempeño laboral de los empleados del nivel de apoyo y su incidencia en la gestión pública de la Prefectura del Carchi*”. <https://n9.cl/2qs53>

Cevallos, L. S. (2018). *El desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa de la compañía INDUMASTER S.A. del cantón Montecristi, año 2017*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1865>

Chango, V. M. (2019). *Estrategias lúdicas para mejorar el aprendizaje de la matemática en los niños de quinto grado de la unidad educativa las américas*. Universidad Indoamerica: <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1086>

Clavijo , C. (22 de 01 de 2024). *Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>

- Duchitanga, Q. C. (2016). *Ética profesional de la secretaria ejecutiva en el manejo de los recursos empresariales de la empresa*. Utmach: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8790/1/ECUACE-2016-SE-CD00006.pdf>
- Editorial Etecé. (24 de 12 de 2020). *Ética profesional*. <https://concepto.de/etica-profesional/>
- Espinoza, F. E., & Calva, N. D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400333](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333)
- Galvez, R. J. (2022). La Ética en la formación de la Calidad Profesional del Contador Público. *Revista Torreón Universitario*, 11(31), 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/rtu.v11i31.14221>
- García, J. P. (26 de 01 de 2021). *Importancia de la ética profesional y beneficios al equipo de la empresa*. Amitai: <https://www.amitai.com/es/importancia-etica-profesional-beneficios-equipo/>
- García-Jama , Y., Vera-Loor , R., & Ronquillo-Bolaños , C. (2023). El perfil profesional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Cantón Pedernales. *REICOMUNICAR*, 6(12), 1-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/rc.v6i12.0156>
- Godínez, A. M. (2023). *La Importancia de la ética profesional para el éxito en el mundo laboral*. <https://miescuelitadigital.com/la-importancia-de-la-etica-profesional-para-el-exito-en-el-mundo-laboral/>
- González-García, W. D., & Vilchez , P. R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n51/2145-941X-pege-51-54.pdf>

- Ibarra, R. G. (2020). Ética profesional desde la perspectiva sociológica y filosófica. *Revista Iberoamericana de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 9(17), 1-28. [https://doi.org/Vol.9, Núm. 17 Enero - Junio 2020](https://doi.org/Vol.9,Núm.17Enero-Junio2020)
- Morales, M. (26 de 04 de 2023). *La importancia del rol de las secretarias para el éxito empresarial*. <https://gt.transdoc.com/articulos/recursos-humanos/La-importancia-del-rol-de-las-secretarias-para-el-xito-empresarial/81809>
- Moreno-Ponce, M. R., Moreira-Bueno, E. M., & Merchán-Alay, J. A. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Ciencias Sociales y Política*, 8(3), 2367-2386. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Nahum, M. R. (30 de 12 de 2021). *Ética laboral: qué es, funciones y ejemplos*. [https://psicologiaymente.com/organizaciones/etica-laboral#google\\_vignette](https://psicologiaymente.com/organizaciones/etica-laboral#google_vignette)
- Pacherres, E. A. (2020). *Influencia de la ética profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51716/Pacherres\\_EAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51716/Pacherres_EAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Patiño, R. G. (2023). “*Ética profesional y su relación con el desempeño laboral en instituciones públicas y empresas privadas del Cantón Montúfar, Provincia del Carchi en el año 2022*”. <https://doi.org/http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1926>
- Ríos, P. d. (2024). *Prefectura de Los Ríos*. [https://losrios.gob.ec/mision\\_vision](https://losrios.gob.ec/mision_vision)
- Rodríguez, M. (2019). *Actitudes y prácticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional*. Utpl: <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/349/3/170X392.pdf>
- Ronquillo, A. L. (2018). *Ética General y Profesional*. Mar y Trincherá. <https://doi.org/https://n9.cl/7pydz>

- Sánchez, Z. G. (2021). *Ética profesional en el desempeño laboral de los servidores públicos de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Provincia de Bolívar, Ecuador*. UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67680>.
- Terrones-Vásquez, A. Y., Recalde-Gracey, A. E., Rojas-Luján, V. W., & Morales-Salazar, P. O. (2023). La práctica de la ética y el derecho laboral de los trabajadores. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, VIII(15), 69-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/racj.v8i15.2583>
- Trujillo , V. J. (2019). *Función de Transparencia y Control Social*. FTCS: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2629&tipo=doc>
- Vega , M. W. (2019). *Ética profesional desde el desempeño laboral y percepción de la corrupción personal operador de justicia, Cusco 2017*. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4423>
- Veintimilla , T. S. (2016). *Evaluación del desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi cantón Latacunga, en el período 2012 – 2013*. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2216/1/T-UTC-3902.pdf>
- Viveros, E. N. (2018). *La etica profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la administracion zona la delicia del distrito Metropolitano de Quito*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7431?mode=full>



ANEXOS

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

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



### FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA PREFECTURA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS

La presente encuesta tiene por objetivo “Determinar la Ética profesional y su incidencia con el desempeño laboral de la Secretaria en la Prefectura de Los Ríos.

#### INSTRUCCIONES:

Por favor, seleccione la alternativa de su preferencia en base a las opciones descritas.

Cuyos indicadores son:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = No opina

2 = En Desacuerdo

1 = Totalmente en Desacuerdo

N°	PREGUNTAS	TD	D	NO	A	TA
		1	2	3	4	5
1	La ética profesional incide en el desempeño laboral de las Secretarías de la Prefectura de Los Ríos					
2	Las decisiones tomadas por las secretarías que laboran en la Prefectura de Los Ríos están regidas bajo la ética profesional					
3	El accionar de las secretarías que laboran en la Prefectura de Los Ríos, son bajo los principios éticos					
4	La ética profesional está identificada de manera adecuada en los trabajos que realizan las secretarías					
5	Los valores practicados en la Prefectura de Los Ríos están en función de la ética profesional					
6	Las relaciones laborales y funcionales se rigen bajo un trato justo y transparente por parte de las secretarías.					
7	Las secretarías atienden al usuario con responsabilidad y eficiencia					
8	El desempeño laboral que vienen desarrollando las secretarías en la Prefectura es eficiente.					
9	La adquisición de nuevos conocimientos profesionales ayudaría a mejorar el desempeño laboral de las secretarías.					
10	En la prefectura de Los Ríos existe un mecanismo para evaluar el desempeño laboral de las secretarías					

11	La Prefectura de Los Ríos realiza evaluaciones del desempeño laboral					
----	--	--	--	--	--	--