



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO

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

PROBLEMA:

DEONTOLOGÍA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS
ADMINISTRATIVAS DE LAS SECRETARIAS

AUTORA:

KAREN JAMILET GAVILANEZ CAMPBELL

TUTORA:

LCDA. MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ, MSC.

BABAHOYO/ FEBRERO 2020



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



DEDICATORIA

El presente estudio de caso está dedicado especialmente a Dios que me ha dado la vida, fortaleza e inteligencia para culminar una de mis metas más anhelada. También se lo dedico a mis padres, abuelos y hermana quienes son mis pilares fundamentales, brindándome su apoyo, amor, comprensión, felicidad y llenándome de grandes enseñanzas y valores desde el inicio hasta el final de mi carrera, puesto que son los protagonistas de este objetivo alcanzado.



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



AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a la Universidad Técnica de Babahoyo por haberme abierto las puertas de sus aulas. Segundo a cada uno de los docentes por brindar todos sus conocimientos, consejos y experiencias. A mi docente tutora Master María Elena Salazar Sánchez por ser la guía para culminar este proceso ofreciéndome su apoyo incondicional. Y por último a mis amigas quienes sin esperar nada a cambio me llenaron de alegría, conocimientos y amistad sincera en especial Mercedes Peñafiel que fue con la primera que hable al inicio y final de la carrera.



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



RESUMEN

El presente estudio de caso está orientado a determinar la deontología profesional y su influencia en las competencias administrativas de las secretarías de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. El estudio se realizó mediante la investigación descriptiva el cual permitió identificar las características de las variables a indagar, de esta manera llegar a conocer los principios y reglas de ética que regula y rige una actividad profesional. De la misma manera se aplicó como instrumento a la entrevista, realizada a 3 funcionarios de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo para conocer con qué frecuencia se aplican los códigos deontológicos en el ámbito laboral. Por otro lado, en la actualidad prácticamente toda las profesiones han realizado sus propios códigos y, en este sentido, puede hablarse de una deontología profesional. De la misma manera estas normas son aquellas que suelen ser determinadas por el propio departamento de una empresa y las convierten en una obligación y compromiso por lo que tiene una proyección coercitiva dentro de las competencias administrativas, estas determinan el nivel de responsabilidad, participación, liderazgo en las tomas de decisiones para beneficio de la entidad y esto permite confiabilidad entre todos los funcionarios de dicha institución.

Palabras claves

Deontología profesional, Competencias administrativas, códigos deontológicos, responsabilidad



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



ABSTRACT

The present case study is aimed at determining professional deontology and its influence on the administrative competencies of the secretaries of the Administrative Directorate of the Technical University of Babahoyo. The study was carried out through descriptive research, which allowed identifying the characteristics of the variables and how to get to know the principles and rules of ethics that regulate and govern a professional activity. In the same way, it was applied as an instrument to the interview, conducted to 3 officials of the Administrative Directorate of the Technical University of Babahoyo to know how often the deontological codes are applied in the workplace. On the other hand, at present, the professions have made their own codes and, in this sense, can speak of a professional deontology. In the same way these rules are those that can be determined by the department of a company itself and the modifications in an obligation and commitment so it has a coercive projection within the administrative competences, these determine the level of responsibility, participation, leadership in decision-making for the benefit of the entity and it allows reliability among all the officials of said institution.

Keywords

Professional deontology, Administrative competences, codes of ethics, responsibility



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



INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO	4
SUSTENTO TEÓRICO	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
RESULTADOS OBTENIDOS	15
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	20

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se establece en la línea de investigación de la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe que se relaciona directamente con Administración de Empresas y mantiene una estrecha relación con la sublínea de investigación que es Ética y responsabilidad social de la empresa pública/privada las cuales se conecta con el tema deontología profesional y su influencias en las competencias administrativas de las secretarias, por lo tanto la investigación estará amparada por fundamentación bibliográfica.

La investigación se realizó en la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo puesto que es la unidad encargada de planeación, organización, control y dirección de las tomas decisiones y programación de actividades por el cual se requiere de una serie de competencias administrativas, la investigación se realizó con la finalidad de detectar e implementar códigos deontológicas en las actividades administrativas diarias para que se desarrollen de manera coactiva, autodirigida y con responsabilidad construyendo así un buen clima organizacional.

En este estudio de caso sobre sale la importancias de la deontología profesional en las competencias administrativas puesto que son importante en la ejecución de las actividades que realice la secretaria debido a que es la persona con la formación adecuada de ciertas competencias significativas en sus tareas y esto con apoyo de los principios éticos profesionales aportan básicamente las mejoras de las problemáticas laborales, a pulir la imagen institucional y desempeñar sus obligaciones con la debida eficiencia profesional.

La metodología que se aplicó fue la investigación descriptiva lo que permitió detectar las falencias, características y aspectos importantes que intervienen en el objeto de estudio además de recolectar información y con los datos obtenidos se pudo determinar la relación entre la deontología profesional y las competencias administrativas. También se aplicó el método deductivo para estudiar de forma general la temática y así establecer ciertas conclusiones. Por último, se aplicó la entrevista a un grupo específico de funcionarios de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo.

DESARROLLO

El presente estudio de caso se realizó en la Universidad Técnica de Babahoyo, en referencia a los diversos acontecimientos que se presentan en la Dirección Administrativa la cual es la unidad operativa encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que conllevan al buen funcionamiento activo de la institución. Pues bien la Dirección Administrativa está bajo el control de Vicerrectorado Administrativo-Financiero.

En esta dirección se puede percibir que existe una carencia de conocimientos relacionados con la deontología profesional y la falta de compromiso laborales. Este análisis se realizó con el fin de conocer la influencia que tiene la deontología profesional en las competencias administrativas de las secretarias puesto que ambos juegan un papel importante dentro de una organización mediante los actos de las personas formando un modelo de calidad profesionalidad que promueva el progreso y desarrollo de profesionales capaces de responder a las necesidades que existen en la comunidad actual.

La presente unidad de observación cuenta con una estructura organizativa que está conformado por el director y las secretarias quienes son los responsables de las tomas de decisiones adecuadas dentro de una entidad, por el cual están ligados con la responsabilidad de garantizar que las metas propuestas se pueden cumplir, es decir que consiste en el establecimiento de objetivos, planeación de tareas y de sus responsables, el aseguramiento y aplicación de los recursos necesarios acorde a las normativas para otorgar un servicio eficiente que requiere de mejoras en los procesos, mismos que contribuyan a proporcionar un servicio de calidad a la organización.

JUSTIFICACIÓN

La deontología profesional influye en las competencias administrativas puesto que los dos son elementos principales dentro de una entidad, generalmente se refleja en los trabajos que realizan las secretarias, si estos son aplicados de manera constante tendrán una

gran influencia en el ámbito laboral, puesto que determinará los actos de las personas se consideran buenos o malos en función al estado de ánimo que puedan generar, es por eso que esta investigación es de gran utilidad porque generará una cultura de respeto y familiaridad que perfeccione el perfil deteriorado de la secretaria ejecutiva.

En esta investigación resalta la importancia teórica y práctica de la deontología profesional y las competencias administrativas de las secretarias puesto que será como antecedente para futuras investigaciones, establecidas en documentos físicos, actuando como un modelo más de calidad de profesionalidad que se requiere en este trabajo. Por esta razón se realiza el presente estudio de caso con el tema de la deontología profesional y su influencia en las competencias administrativas de las secretarias de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, el mismo que busca ser una solución a la problemática laboral. Tiene como finalidad detectar las debilidades reales por medio de la observación para pulir la imagen institucional obteniendo como objetivos un buen clima organizacional que le facilitará desempeñar sus deberes con la debida eficiencia profesional.

Este estudio tiene como aporte del desarrollo de las competencias administrativas desempeñadas de forma correcta, procurar que se mantengan elevados estándares de calidad de control preventivo y didáctico del ejercicio profesional y sobre todo para controlar el intrusismo, el posible acceso de personas que bajo la apariencia de profesionales competentes, desarrollan actividades que presumen una deslealtad en la profesión y un abuso que con su función puede generar perjuicio a los beneficiarios del mismo.

Los beneficiarios involucrados en este estudio serán las secretarias y todo el personal de la Dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo puesto que ellos son los actores principales de que se lleven a cabo las mejoras de actitud de la asistentes tanto personal y laboral de una manera eficiente originando así profesionales capaces de organizar y conservar un ambiente equitativo. Esta investigación es factible porque tendrá recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanísticos que se logrará adquirir la información necesaria para crear recomendaciones que ayudarán a un futuro.

OBJETIVO

Determinar la deontología profesional y su influencia en las competencias administrativas de las secretarías de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Mediante la influencia de la deontología profesional en las competencias administrativas permitirá exigirle más responsabilidad en las funciones que desarrollen las secretarías de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, señalando aspectos relevantes que se originan a consecuencias, que el cargo como secretaria es ocupado por personas que no tiene formación secretarial, la falta de interacción con el público interno y externo por lo tanto esto permitirá poder identificar las causas y efectos que ocasiona el incumplimiento de los valores morales, niveles de exigencias, de competencias y de calidad en el desempeño del trabajo entre sus integrantes.

SUSTENTO TEÓRICO

Deontología profesional

Según Melendez (2013) define a la deontología profesional como la ciencia que estudia los deberes y el comportamiento de los profesionales relacionado con el grado de compromiso y conciencia moral que se tenga con respeto a la profesión. La indagación y el acatamiento de los principios deontológicos significan proyectarse por el camino de la perfección personal, profesional y colectiva que están basados en la acción libre de la persona, de su carácter moral fuera del estatuto público.

La palabra ‘deontología’ proviene de dos raíces de origen griego, ‘deón’ (deber lo que es necesario, preciso o debido, obligación) y ‘logos’ (ciencia o conocimiento) que constituye el tratado de lo conveniente o necesario con el fin de referirse a la Ética cuyo objeto del estudio son los fundamentos del deber y normas morales. También se conoce con el nombre de “Teoría del Deber”. Junto con la Axiología, es una de las dos ramas

primordiales de la Ética Normativa. Asimismo, que según el diccionario de la lengua española, denota que deontología es el “tratado o ciencia de los deberes y principios éticos”, por lo tanto, se relaciona a los ciudadanos en condición de profesionales en el cumplimiento o desempeño de sus funciones. El objeto de estudio de la deontología son los fundamentos del deber y las normas morales. Por lo tanto, la deontología profesional se trata del conjunto de deberes reconocidos dentro de una profesión, es decir; las normas a seguir de un contorno profesional.

Objetivo de la Deontología

Todo profesional está y debe estar sometido a controles sociales más o menos rigurosos que permitan requerir responsabilidades de diversas índoles en relación con sus actos, de ahí la necesidad de establecer unos principios éticos. Éstos vigilan el cumplimiento de determinados grados de exigencia, de competencia y de calidad en el ejercicio del trabajo. El Estado, al convertir a los colegios profesionales en corporaciones a través de mecanismos legales, propicia la forma de mantener la deontología profesional. Les encarga funciones administrativas y les dota de la potestad de imponer una determinada disciplina a todos los profesionales pertenecientes a este colectivo. Para que se pueda pedir responsabilidad por actuaciones profesionales se precisan dos requisitos: la independencia y la libertad.

El profesional debe ser independiente en el momento de tomar decisiones y debe ser libre de ejecutarlas. La deontología es de suma importancia para el mundo profesional, y en concreto, para profesiones que comportan una elevada responsabilidad social (médicos, abogados, docentes, psicólogos, periodistas...). Esa deontología busca un equilibrio entre un estilo de vida moral (carácter moral) y un alto nivel de profesionalidad técnico-científica. Esta doble dimensión ha de tratarse con armonía y equilibrio para una mayor dignificación de cualquier actividad laboral.

Códigos deontológicos

Conocidos también como Código de Ética Profesional, que trata precisamente la conducta de los profesionales y que actualmente se estudia como una rama de la Ética. Los códigos de Ética Profesional, son formulados por los Colegios Profesionales respecto a cada profesión, amparados y reconocidos por el Estado, es decir, mediante leyes, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el fiel cumplimiento de sus fines. Por lo que es importante indicar que la función profesional se realiza en diferentes lugares, actividades y circunstancias, así como también de acuerdo a las categorías, niveles y posiciones jerárquicos, referida a una actividad empresarial privado o público.

Según Vargas (2012) manifiesta que la importancia de los códigos deontológicos radica en que con ellos se puede evitar que los profesionales tomen decisiones con el fin de buscar el bien propio en el ejercicio de su profesión. Por lo que se lo define como una expresión escrita del conjunto de deberes profesionales realizados por un grupo afín a una determinada profesión en la cual se indica los límites que se deben considerar para obrar bien. La limitación en el uso del código es que tiene los argumentos necesarios para aplicarlas en el actuar profesional, sin embargo, no es un manual ordenado.

Un elemento principal en la elaboración de un código deontológico es que construya en base a un colectivo de profesionales a través de sus órganos de representación. Los códigos deontológicos tienen muchas ventajas para las profesiones y todas estas tratan de elaborar garantizando el grado de calidad en la prestación de sus servicios, pero no obstante estos se pueden acarrear ciertos efectos negativos, según (Sánchez, 1999). El código se pueda convertir en un adorno con el único fin de sobreponerse sobre las otras profesiones; es decir que se tiene un documento escrito, pero no es de conocimiento por los profesionales. Se podría utilizar como un escudo frente a los mismos usuarios, dado que se lo utilizaría para alimentar el corporativismo confrontando a la lucha entre las otras profesiones. Cuando se elabora por ‘expertos’ o por un grupo de poder modificando el perfil, se esclarece las acciones buenas o malas de ser un profesional; todo esto sin la participación de los interesados.

Calidad de vida profesional

Según Cercos (2013) dice que “La deontología son el conjunto de las reglas éticas y morales que regulan el comportamiento de los individuos, desde su evolución vital, identificando lo bueno y lo malo” (p.239). Todo profesional debe regirse a los códigos éticos de cada profesión estos les permite un mejoramiento en las relaciones laborales, los siguientes tipos de conductas son de vital importancia puesto que son de gran beneficio tanto para la institución y para el trabajador en el ámbito personal y profesional:

- **Proceder con integridad:** el profesional se debe encaminarse de forma en que sus actos y palabras sean sinceros, confiables y capaces de mantener una cultura de confianza y veracidad puesto que la integridad es el fundamento de la humildad y la firme determinación de hacer lo correcto; la responsabilidad en sus labores y la disposición a darle créditos a los demás cuando hacen bien algo, esto opta por tener un modo diferente de vivir.
- **Ser honrado:** el profesional debe ser capaces de no aceptar ningún soborno de organizaciones o sujetos que nos encaminen a actos contrarios a la ética. La honestidad es el valor que demuestra un conducta correcta y confiable donde sobresale la sinceridad y el compañerismo en lo que se piensa, lo que se hace, se ejecuta y el compromiso con el que se realizan las obligaciones, por lo que el profesional es considerado como persona justa, apegado a la moral y al cumplimiento de las normas de la entidad.
- **Actuar imparcialmente:** el profesional debe cumplir sus obligaciones y deberes tomando decisiones justas con aquellas personas que tenga un vínculo o le esté brindando ayuda. El término imparcialidad hace referencia al igual respeto y dignidad de todas las personas exigidas por el trato justo por el cual este permite conseguir una buena comunicación con los compañeros o jefes y además permite a solucionar disputas.

- Ser transparente: este tipo de conducta juega un papel importante en las decisiones y actos que el profesional realice en una institución puesto que se debe evitar dar información de interés común a terceras personas, ya que con esta información pueden obrar mal. La transparencia profesional ayuda a fortalecer los lazos entre los empleados, sus jefes y compañía en sí misma, pero esto también implica que los profesionales deben de respetar esa información y tomar medidas correctas y cuando sean necesarias para mantener a la empresa en el camino correcto.
- Ser responsable: el profesional debe cumplir sus obligaciones no por aprensión sino porque es un deber hacerlo. Una persona responsable se puede denominar aquella que no suele llegar tarde, suele a trabajar en equipo, es decir sabe que es elemento primordial en la empresa o que sus acciones tiene una relación directa con el resultado, por lo que, si se opta por tener éxito deberá responsabilizarse a realizar diversas habilidades y competencias.

Hay que tener en cuenta que si se obtiene un empleo y se lo quiere conservar, por disposición propia se debe poner en práctica lo antes mencionado y no hacer lo contrario como substraer, mentir, ser desleal, ser irresponsable o llegar tarde, es decir no agraviar a los actos del código de la deontología profesional puesto que eso solamente refleja que es una persona en la que no se puede confiar es decir no tiene valores morales ni éticos, a continuación se detalla los más relevantes.

Actos contra la profesión según Ley N°886 (1975)

- Efectuar de mala fe actos reñidos con la buena técnica o incurrir en omisiones culposas, aun cuando sea en cumplimiento de órdenes de autoridades o mandantes.
- Ofrecerse para el desempeño de especialidades y funciones para los cuales no se tenga capacidad, preparación y experiencia razonables.
- Recibir, ofrecer o dar comisiones y otros beneficios para gestionar, o acordar designaciones o el encargo de trabajos profesionales.

- Ofrecer o contratar servicios profesionales con honorarios inferiores a los mínimos fijados en los aranceles correspondientes.
- Nombrar o intervenir para que se nombre un cargo técnico, o para el control o supervigilancia de la labor técnica profesional a personas carentes de títulos.
- Aprovecharse de posiciones ventajosas, para competir deslealmente con otros profesionales que ejerzan la profesión privadamente.

Competencias administrativas

Según Londoño (2015) define que las competencias administrativas de las secretarías es “organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones” (p.28). Las competencias administrativas son las que certifica el perfil de la secretaria en campo laboral sea más amplio y permite tener técnicas sociales, con responsabilidades y funciones específicas direccionadas al buen manejo de todos los recursos a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento.

Según INEM (1995) manifiesta que competencias profesionales definen la ejecución eficaz de las capacidades que permiten el desenvolvimiento de una ocupación, respecto a los niveles indispensables en el trabajo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer. En término competencia administrativa engloba no solo a las capacidades para realizar una actividad profesional, sino a un conjunto de comportamiento, conocimientos acerca de organización, control, tomas de decisiones, formas de comunicarse, etc. que son considerados para el pleno desempeño de la ocupación.

Enfoques de competencias administrativas

Desde una perspectiva organizacional y social, el estudio de las competencias suele darse a partir de las visiones conductista, funcionalista y constructivista. Según el conductismo, las características del empleado están conectadas causalmente con su mejor

desempeño. Las competencias críticas son los conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores, comportamientos y condiciones personales que se vincula estrechamente al éxito laboral o a sus responsabilidades. Ducci (1997) Manifiesta los siguientes enfoques:

Enfoque conductista

En este tipo de enfoque destaca la formación por competencias a la aplicación de los conocimientos, las habilidades y actitudes para lograr los resultados que se desea obtener, se considera que son suficientes los comportamientos y las conductas para conseguir el desempeño superior. La apropiada selección del personal, junto con condicionamientos habituales y reforzamientos de las aptitudes seleccionadas para los empleados, ceden a construir la cultura de la organización.

Enfoque funcionalista

Este enfoque se fundamenta en las relaciones de problema, resultado y solución, la competencia es aquello que el individuo debe estar en disposición de hacer y demostrar mediante los resultados. La aptitud está en los atributos que anticipan al éxito, y el grado o estándar de competencia se instaura con base en la experiencia y el conocimiento de causa. El estudio funcional identifica las competencias administrativas que corresponden a la función productiva y las acciones de ética profesional para conseguir los resultados. Es un punto de vista comparativo que, en términos de competencias, analiza las diplomacias de las empresas entre resultados y habilidades, conocimientos y aptitudes de los funcionarios estos están encaminados hacia los resultados del trabajador y no hacia el proceso para conseguirlos.

Enfoque pedagógico-constructivista

Este tipo de enfoque es la adquisición del conocimiento que se logra mediante interacciones que permiten crearlo desde la persona que piensa e interpreta la información

para la formación de competencias no solo para las funciones que las personas desempeñan, sino que se consideran sus objetivos y potencialidades, se reconoce que cada profesional aprende de diversas formas y que el proceso estimula y desarrolla la confianza de las habilidades propias para resolver problemas y aprender a aprender.

Tipos de competencias administrativas

Competencias técnicas

De las Salas & Martínez (2011) Indicaron que las competencias técnicas son aquellos conocimientos y destrezas necesarias para desarrollar actividades; estas son prácticas y a menudo se vinculan con tareas mecánicas, matemáticas, científicas o de tecnología de la información como el conocimiento de lenguajes de programación, equipos mecánicos o herramientas. Si bien las competencias técnicas suelen ser más sustanciales para las labores relacionadas con la tecnología de la información y otros campos de las ciencias. Muchas competencias técnicas requieren adiestramiento y experiencia para dominarlas, y generalmente son un tipo de habilidad dura. Cuando se habla de habilidades duras se refiere aquellas que se pueden instruir en un aula y se logran definir, evaluar y medir, a diferencia de las habilidades blandas, estas se refieren a aquellos caracteres personales que ayudan a tener éxito en el trabajo.

Competencias transversales

Viquez, Valenzuela, & Compeán (2015) expresan que, son un conjunto de idoneidades relacionadas con actitudes y valores (saber cómo ser) y procedimientos (saber cómo). Pueden ser conducidos de un campo profesional específico a otro. Estos incluyen la aplicación correcta del conocimiento adquirido y ser capaz de solucionar los incidentes en ámbitos por conocer o poco conocidos, concernientes a su carrera profesional, así como lograr fusionar el conocimiento, agrega pensamientos sobre las responsabilidades sociales y éticas relacionadas con la puesta en práctica de su conocimiento y opinión, también implica comunicar de manera correcta (conocimientos y las últimas razones que las apoyan) a audiencias especializadas y no especializadas de manera clara y sin ambigüedades, y tener

la destreza de aprender que permita continuar con los estudios de una forma que será en gran parte autodirigida y autónoma .

Dentro de este tipo de competencias se encuentran las habilidades básicas, el desarrollo de pensamiento y las cualidades personales. El primero se refiere a la capacidad lectora, escritura, hablar y escuchar, la segunda se refiere al pensamiento creativo, solución de problemas, toma de decisiones, asimilación y comprensión y capacidad de aprender y razonar y la última se refiere a la autorresponsabilidad, autoestima, sociabilidad, autodirección e integridad.

Competencias genéricas

Las genéricas se relacionan con la conducta y actitudes frente a las tareas propias de la organización, fortalecen la identidad de las empresas, emergen de sus políticas y objetivos y se vinculan al buen desempeño del empleo, ingreso y estabilidad en la organización la cual conlleva a determinar si el profesional está apto para cada una de las actividades que se desarrollan en la entidad. Dentro de las competencias genéricas se pueden determinar las siguientes:

- a) para identificar otros puntos de vista;
- b) Cooperación Aptitud de conocimientos para estar bien informado;
- c) Astucia para tener entendimiento claro;
- d) Razonamiento para encontrar alternativas;
- e) Organización para trabajar productivamente;
- f) Enfoque en conseguir resultados;
- g) Liderazgo;
- h) Sensibilidad para trabajar en equipo;
- i) Orientación para conseguir objetivos de largo plazo.

Dentro de una organización la competencia administrativa es frecuentemente valorada, por lo general estas son las mismas competencias que deben exponer en una entrevista de trabajo. Es importante resaltar que en el caso de las secretarías su competencia administrativa se valora cotidianamente con su accionar puesto que es considerada como el elemento fundamental para el desenvolvimiento de la misma y además está vinculadas con el desempeño laboral de una secretaria vinculados con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento del trabajo realizado.

Competencias administrativas de la secretaria donde aplica la deontología profesional

Trabajo en equipo: cuando una secretaria es capaz de trabajar en un ambiente armónico con su equipo de trabajo las actividades se manejan de una mejor manera, puesto que es importante que tenga la capacidad de confiar, de valorar y aceptar las competencias de los demás, esto le permitirán llevar a acuerdos, generar diálogos constructivos que logren resolver conflictos promulgando soluciones para todos sin anteceder sus intereses personales, por lo tanto el trabajo en equipo es fundamental dentro de cualquier empresa..

Organización: este es un tipo de cualidad que es altamente considerada dentro del ámbito laboral, es decir saber priorizar los asuntos, cumplir con los objetivos y entregarlos trabajos a tiempo, esto implica la aplicación de sus valores éticos pero no todos los profesionales poseen este tipo de competencias, sobre todos aquellos que no se adaptan a las exigencias demandadas en el trabajo de la entidad. La organización es fundamental para cumplir con las tareas programada y por supuesto esto lo convierte en una persona más productiva.

Capacidad de análisis de datos y reportes: dentro de las competencias, la información es importante por lo que se deben de considerar durante el proceso de reclutamiento es la capacidad del profesional para analizar la información que se le es proporcionada además tiene que tener la habilidad de generar reporte que dejen evidenciadas que las actividades que han ejecutado de la manera correcta, el profesional debe de tener un lenguaje técnico con contenido claro y específico.

Habilidades para tomar de decisiones: el trabajo en equipo se considera importante dentro de una empresa pero, la secretaria debe demostrar la aptitud de tener independencia para tomar decisiones que le permita resolver asuntos que se presenten sin tener que acudir a su jefe o bien puede ofrecer soluciones que se presenten con su área laboral y de esta manera pueda continuar con sus funciones sin ningún inconvenientes y tener confiabilidad con su jefe.

Orientación con el público: la interacción con el público no solo se trata de lograr competitividad en el mercado, sino que es una obligación que todo profesional debe tener es la atención con el cliente que realmente atienda las necesidades de los mismos será más productivo dentro de la empresa esto aplica no solo con el público externos que compra productos, sino también es importante la secretarias mantenga una buena actitud y disposición con el público de nivel interno.

Creatividad e innovación: los profesionales hoy en día salen de la universidad con ideas frescas e innovadoras que si se aprovechan a tiempo pueden ser de ayuda para cualquier organización. Esta es una capacidad administrativa fundamental de la secretaria que por lo general no solo se trata de proponer nuevos instrumentos para mejorar los procesos sino también comunicarlos, ser capaz de ponerlos en práctica y obtener resultados positivos.

Comunicación efectiva: una secretaria con un alto estándar de oratoria es más evidente que no tiene temor en hablar en público. Tener buenas competencias administrativas de un profesional y de comunicación le permite presentar ideas de manera clara y con eficacia, esto le permite expresar y mantener una mayor comodidad y confianza, además esto lo puede convertir en un excelente líder a la hora de trabajar en equipo dentro de la organización. La secretaria que posee altas capacidades para expresarse en público es una persona clave para dirigir, informar y persuadir dentro de la organización, por este motivo tener profesionales con esta apreciable competencia permitirá lograr grandes resultados a largo plazo y se pueden enfrentar en cualquier reto.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente estudio de caso se aplicó la investigación descriptiva la cual permitió identificar las características y aspectos relevantes la deontología profesional con la finalidad de efectuar un análisis, además de recolectar datos y con los resultados obtenidos se logró establecer la relación existente entre la deontología y las competencias administrativas de las secretarías. Del mismo modo, se empleó el método deductivo para establecer una estrategia de lógica de la temática y así poder crear conclusiones. Por último se aplicó la entrevista dirigida a un grupo específico del personal de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo.

RESULTADOS OBTENIDOS

La entrevista fue dirigida a 3 funcionarios de la Dirección administrativa de la Universidad Técnicas de Babahoyo en el cual está conformado por el director, y dos secretarías de dicho departamento, las 9 interrogantes formuladas estaban basadas de acuerdo a las dos variables a estudiar, se tomó en consideración las preguntas más relevantes como: la segunda que se basa a la aplicación de los códigos deontológicos y la sexta que hace referencia al desempeño de las competencias administrativas. Esta destreza empleada permitió detectar aspectos principales de la población indagada.

Situaciones detectadas

Mediante la entrevista realizada a los funcionarios administrativos se pudo detectar que el puesto como secretaria es ocupado por otros profesionales que no han sido formados para esas funciones; además existe carencia de conocimientos sobre la deontología profesional puesto que estas influyen en las competencias administrativas para lograr un mejor desempeño laboral. Asimismo se puede notar que no cuentan con ciertas competencias profesionales necesarias para desarrollar con eficiencia sus actividades y a causa de esto no se provee un buen desenvolvimiento en la atención del cliente interno y externo debido a que esta área ofrece servicios dirigidos a personas en general y compromisos laborales.

Soluciones planteadas

En la actualidad las autoridades de la Universidad Técnica de Babahoyo se ven en la necesidad de formular códigos deontológicos para las secretarías tanto para el área administrativa como en los demás departamentos lo que facilitará un buen estándar de calidad profesional en las diversas actividades a través de las competencias administrativas. Además de permitir que la secretaria esté sometida a controles laborales internos que le permite desarrollar responsabilidades de diversos índoles de sus actos. También a establecer sus principios éticos, puesto que se vigilará el cumplimiento de determinados grados de exigencia, competencia y calidad en el ejercicio profesional; de esta manera la secretaria adquirirá un papel más activo en la institución. Dentro de la entrevista se aplicaron las siguientes preguntas:

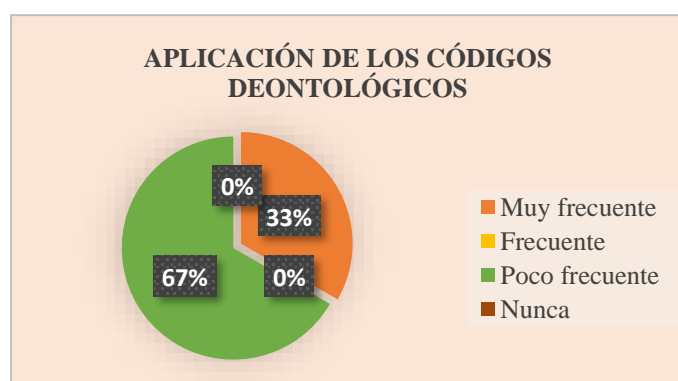
2. ¿Con qué frecuencia se aplica los códigos deontológicos en el ámbito laboral?

Tabla N° 2. Aplicación de los códigos deontológicos

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	1	33%
Frecuente	0	0%
Poco frecuente	2	67%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Grafico 2. Aplicación de los códigos deontológicos



Con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Administrativa se pudo determinar que el 67% de los entrevistados con poca frecuencia aplican los códigos deontológicos profesionales y el 33% manifiesta que muy frecuentemente aplican estos códigos. Este resultado determina que las secretarías no tienen la potestad de asignar una determinada disciplina es decir, demostrar sus principios éticos en cada una de sus actuaciones en la realización de una labor conforme a las categorías, niveles y posiciones jerárquicos de la actividad empresarial.

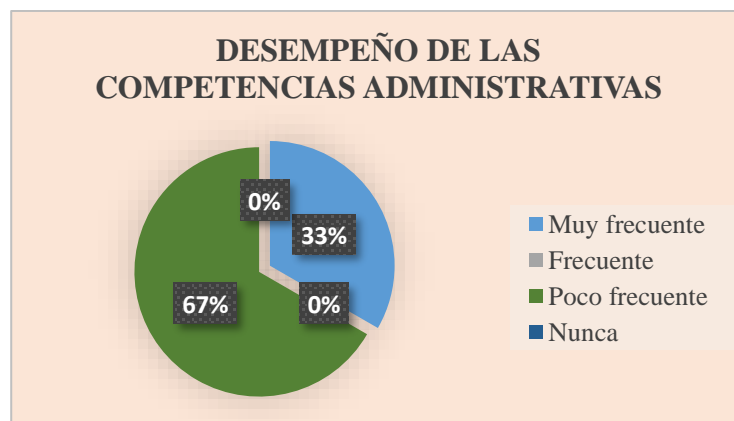
6. ¿Desempeña usted todas las competencias administrativas dentro de su área laboral?

Tabla N° 6. Desempeño de las competencias administrativas

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	1	33%
Frecuente	0	0%
Poco frecuente	2	67%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Grafico 6. Desempeño de las competencias administrativas



Con la aplicación de la entrevista se pudo determinar que 67% de los funcionarios de la Dirección Administrativa de manera poco frecuente desempeña las competencias profesionales y el 33% opinó que muy frecuente desarrollan las competencias administrativas. Con este resultado se comprueba que esta unidad tiene un déficit de conocimiento y aplicación de las capacidades para realizar la actividad profesional. Cabe recalcar que dentro de las competencias administrativas se debe tener una serie de conocimientos acerca de organización, formas de comunicarse, etc. que son necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

CONCLUSIONES

1. El estudio de caso se desarrolló en la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo su principal función es dirigir, controlar, planificar todas las actividades que conllevan al correcto funcionamiento de la institución, donde su propósito es garantizar el buen desarrollo social e integral, generando un cambio positivo y bienestar general para impulsar el trabajo en equipo entre todos los funcionarios mediante diversos planes y estrategias para así mantener un contacto directo con la sociedad que permita satisfacer las necesidades internas de la institución.
2. En conclusión, existe la necesidad de incorporar principios y valores como un elemento sustantivo para adquirir una práctica profesional de calidad y de respeto con las personas. Los profesionales reciban una formación óptima que abarque no solo la capacitación técnica adecuada sino también una sólida formación en valores éticos y morales; sólo de este modo se podrá ofrecer una práctica profesional acorde a las exigencias sociales. Las normas éticas y morales se aprenden por modelado, incitando a la reflexión sobre las aplicaciones técnicas, confrontando principios, observando el entorno desde diferentes perspectivas, etc. Pero parece que los temas deontológicos interesan poco, quizás porque se consideren antiguos y tienen poca aceptación en los "tiempos tecnológicos" que transcurren.

3. En la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo las secretarías deben de limitarse en pensar de manera monótona y aprender a desarrollar sus competencias, dejar fluir su creatividad y su capacidad en aportar ideas para solucionar inconvenientes sin que su jefe inmediato intervenga, debido a que esto le facilitará en continuar con sus actividades y además genera confianza, interactividad y mejorar su entorno laboral entre jefe y secretaria.

4. La entrevista permitió determinar que los esfuerzos por influir la deontología profesional en las competencias administrativas de la secretaria no han sido suficientes, debido que ha sido un verdadero reto puesto que dentro de esta Dirección limitan a la secretaria en ser partícipe de cualquier otra actividad que no sea competente a archivar o redactar; hoy en día las secretarías están óptimas para afrontar grandes retos aplicando sus códigos deontológicos con mucha responsabilidad.

5. En la Dirección Administrativa se recomienda que las secretarías reciban capacitaciones, además manuales de los códigos deontológicos para las secretarías esto les permitirán que puedan manejar la deontología profesional a cabalidad puesto que ésta se refleja en sus competencias administrativas permitiéndole al profesional demostrar su virtud que es considerada como la fuerza interior donde el profesional toma y lleva correctamente las decisiones en determinadas situaciones que se presentan en la entidad y esto lo encamina a lograr alcanzar sus objetivos. “La virtud es una de las herramientas más importante para el éxito”.

BIBLIOGRAFÍA

- Cercos, A. (2013). *Deontología profesional en Análisis*. España: Editorial Paraninfo.
- De las Salas, M., & Martínez, C. (2011). Competencias técnicas investigativas en los docentes del núcleo LUZ. *Revista Telos.*, 13(3), 143.
- Ducci, M. A. (1997). “El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional”. Formación basada en competencia laboral. *Cinterfor/OIT*.
- INEM. (1995). Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional. *Subdirección General de Gestión de Formación Ocupacional*.
- Ley N°886. (10 de Septiembre de 1975). Código de ética profesional de ingeniería. Ecuador.
- Londoño, M. (2015). *Guía para la Secretaria Ejecutiva”. Manual de Comunicación Escrita y Atención al Cliente en La Empresa*. (F. CONFEMETAL, Ed.) Madrid, España: 2ª. Edición.
- Melendez, J. (2013). “*Ética y Deontología Profesional” para lograr el cambio*. SUA: 3era.
- Sánchez Vidal, A. (1999). *Ética de la intervención social*. En A. S. Vidal.. BARCELONA, España.
- Vargas, L. P. (2012). *Deontología y código deontológico* .
- Viquez, D., Valenzuela, J., & Compeán, M. (2015). Identificación de competencias transversales para reformas curriculares: El caso de la multiculturalidad. *Electrónica Educare.*, 19(2), 337.

ANEXOS

Anexo #1: Formato de entrevista que se realizó a los funcionarios de la Dirección Administrativa

1. ¿Qué tan importante la deontología profesional para el ejercicio profesional?

Muy importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
Sin importancia	<input type="checkbox"/>

2. ¿Con que frecuencia aplica los códigos deontológicos en el ámbito laboral?

Muy frecuente	<input type="checkbox"/>
Frecuente	<input type="checkbox"/>
Poco frecuente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

3. ¿Estás de acuerdo que todo profesional debe regirse a los códigos éticos?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera que la transparencia profesional fortalece la confianza entre equipo de trabajo?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

5. **¿Cree usted que al hablar de competencias administrativa solo engloba las capacidades para realizar una actividad profesional?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

6. **¿Desempeña usted todas las competencias administrativas dentro de su área laboral?**

Muy frecuente	<input type="checkbox"/>
Frecuente	<input type="checkbox"/>
Poco frecuente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

7. **¿Cree usted que las actitudes, habilidades, valores y condiciones personales se vinculan con el éxito laboral?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

8. **¿Busca ser original, creativo (a) e innovador(a) en el desempeño de sus actividades diarias?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

9. **¿Qué título de tercer nivel tiene?**

Anexo #2: Tabulación de las entrevistas realizadas al director y secretarias de la Dirección Administrativa

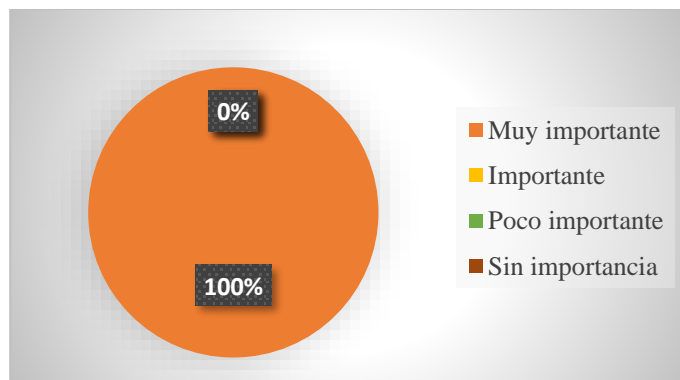
1. ¿Qué tan importante la deontología profesional para el ejercicio profesional?

Tabla N° 1. Importancia de la deontología profesional

Parámetros	frecuencia	Porcentaje
Muy importante	3	100%
Importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Sin importancia	0	0%
total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Gráfico N° 1. Importancia de la deontología profesional



Análisis e interpretación

En relación a los resultados obtenidos sobre la importancia de la deontología profesional para el ejercicio profesional, el personal administrativo afirma con el 100% que es muy importante. Hay que recalcar que la deontología profesional es el conjunto de principios, valores y normas que un profesional debe aplicar en todas las áreas de su vida y en cualquier actividad que realice, puesto que influyen en la productividad, el clima laboral, la autorrealización, etc. dentro de una institución.

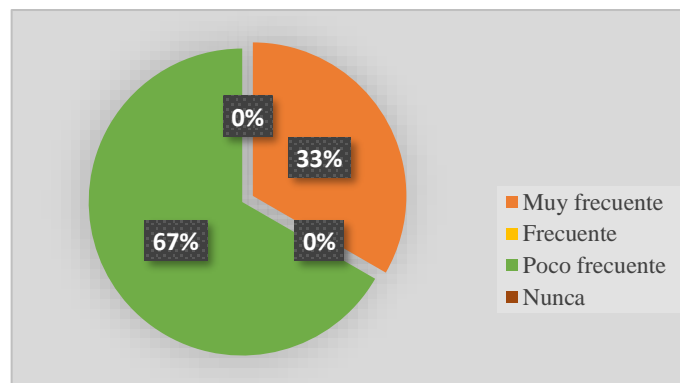
2. ¿Con que frecuencia aplica los códigos deontológicos en el ámbito laboral?

Tabla N° 2. Aplicación de los códigos deontológicos

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	1	33%
Frecuente	0	0%
Poco frecuente	2	67%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Gráfico 2. Aplicación de los códigos deontológicos



Análisis e interpretación

Con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Administrativa se pudo determinar que el 67% de los entrevistados con poca frecuencia aplican los códigos deontológicos profesionales y el 33% manifiesta que muy frecuentemente aplican estos códigos. Este resultado determina que las secretarías no tienen la potestad de asignar una determinada disciplina es decir, demostrar sus principios éticos en cada una de sus actuaciones en la realización de una labor conforme a las categorías, niveles y posiciones jerárquicos de la actividad empresarial.

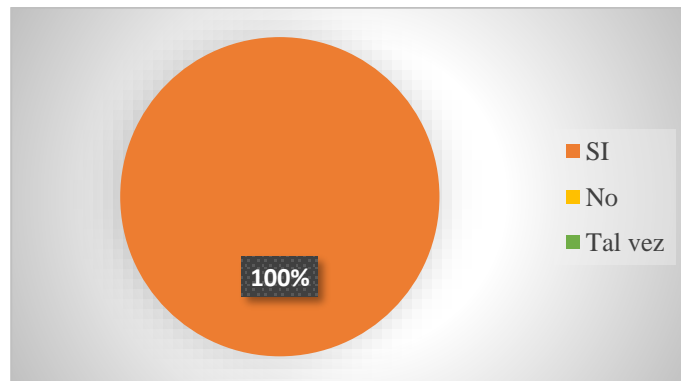
3. ¿Estás de acuerdo que todo profesional debe regirse a los códigos éticos?

Tabla N° 3. Regirse a los códigos éticos

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Gráfico N° 3. Regirse a los códigos éticos



Análisis e interpretación

Según los datos recopilados el 100% de los funcionarios afirman que todo profesional debe regirse a los códigos éticos. Con este resultado se determina que ellos como profesionales se basan a los códigos normativos de la institución y además ejercen sus valores morales en cada competencia que realice.

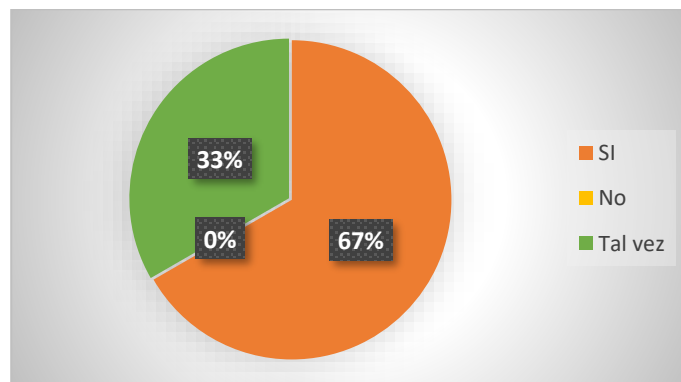
4. ¿Considera que la transparencia profesional fortalece la confianza entre equipo de trabajo?

Tabla N°4. Transparencia profesional

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Gráfico N° 4. Transparencia profesional



Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta realizada de la transparencia profesional fortalece la confianza entre equipo de trabajo, el personal administrativo contestó si con un 67% y tal vez con un 33%. Con estos resultados se interpreta que en la Dirección Administrativa si existe un cierto grado de confiabilidad entre compañeros de trabajos pero no un 100%.

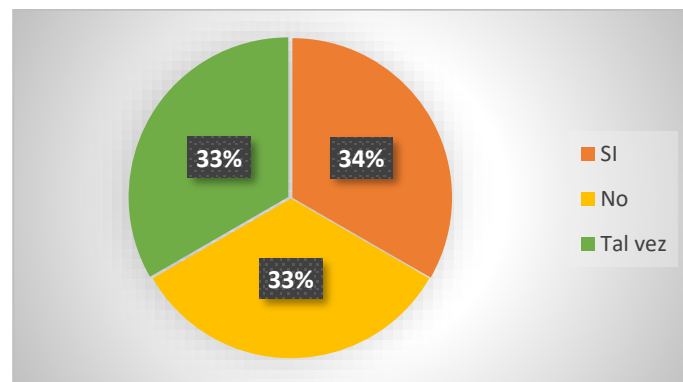
5. ¿Cree usted que al hablar de competencias administrativa, solo engloba las capacidades para realizar una actividad profesional?

Tabla N°5. Competencias administrativas

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	34%
No	1	33%
Tal vez	1	33%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Gráfico N° 5. Competencias administrativas



Análisis e interpretación

En base a la entrevista realizada el 34% afirman que las competencias administrativas solo engloban las capacidades para realizar una actividad profesional, mientras que el 33% manifiesta un no y el otro 33% que tal vez. La falta de conocimiento acerca de las competencias administrativa influye en las actividades diarias porque no solo se necesita de capacidades para hacer una actividad, sino tener una buena comunicación, el conjunto de comportamiento y conocimiento acerca de la institución.

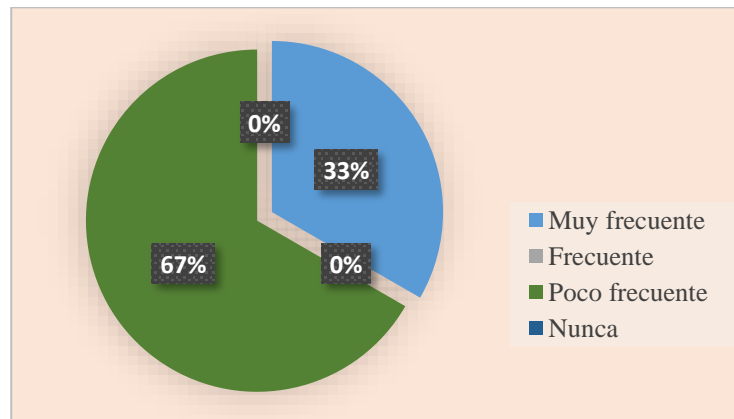
6. ¿Desempeña usted todas las competencias administrativas dentro de su área laboral?

Tabla N° 6. Desempeño competencias administrativas

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	1	33%
Frecuente	0	0%
Poco frecuente	2	67%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Grafico 6. Desempeño de las competencias administrativas



Análisis e interpretación

Con la aplicación de la entrevista se pudo determinar que 67% de los funcionarios de la Dirección Administrativa de manera poco frecuente desempeña las competencias profesionales y el 33% opinó que muy frecuente desarrollan las competencias administrativas. Con este resultado se comprueba que esta unidad tiene un déficit de conocimiento y aplicación de las capacidades para realizar la actividad profesional.

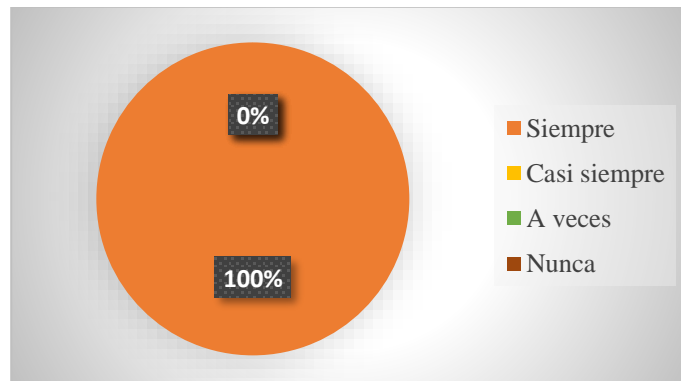
7. ¿Cree usted que las actitudes, habilidades, valores y condiciones personales se vinculan con el éxito laboral?

Tabla N° 7. Actitudes, habilidades, valores y condiciones personales.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Gráfico N° 7. Actitudes, habilidades, valores y condiciones personales.



Análisis e interpretación

Los funcionarios de la Dirección Administrativa afirman con el 100% que las actitudes, habilidades, valores y condiciones personales siempre están vinculadas con el éxito laboral. Estos resultados nos indican que las competencias administrativas son un conglomerado de diversos elementos para que un profesional tenga un buen desempeño laboral.

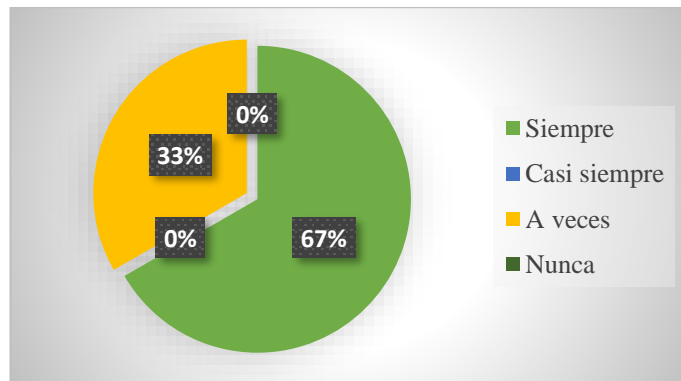
8. ¿Busca ser original, creativo (a) e innovador(a) en el desempeño de sus actividades diarias?

Tabla N° 8. Desempeño de sus actividades diarias

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	67%
Casi siempre	0	0%
A veces	1	33%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Grafico N° 8. Desempeño de sus actividades diarias



Análisis e interpretación

La respuesta obtenida por el personal administrativo determina que el 67% de los entrevistados siempre buscan ser creativos, innovadores y originales en el desarrollo de sus actividades diarias, en cuanto 33% restante indica que a veces tratan de serlo, pero en ciertas ocasiones limitan que aplique sus propias aportaciones puesto que ya existen formatos dentro de la Dirección Administrativa.

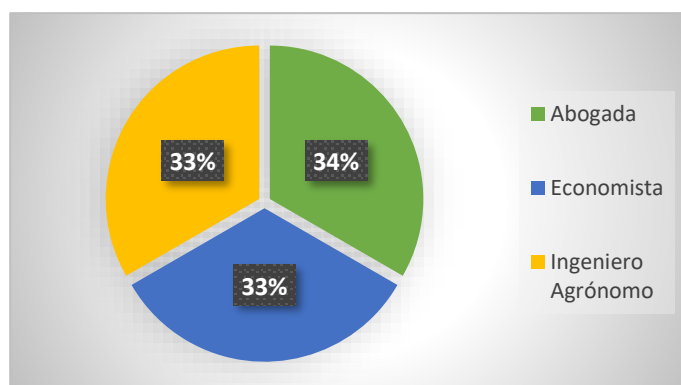
9. ¿Qué título de tercer nivel tiene?

Tabla N° 9. Título de tercer nivel

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Abogada	1	33,33%
Economista	1	33,33%
Ingeniero Agrónomo	1	33,33%
Total	3	100%

Elaborado por: Karen Jamilet Gavilanez Campbell

Grafico N° 9. Título de tercer nivel



Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos reflejan que en la Dirección Administrativa el 34% tiene título de abogada, el 33% de economista y el 33% restante ingeniero agrónomo (Director). De acuerdo con los datos se determina que el puesto como secretaria no es ejercido por un profesional con formación idónea para este tipo de labor.

Anexo #3. Oficio para solicitar permiso



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



Babahoyo enero 02, 2020

Ingeniero:

Julio Goyes

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GAVILANEZ CAMPBELL KAREN JAMILET**, con cédula de identidad # **120774003-4**, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, modalidad Examen complejo, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la institución que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la institución como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el departamento administrativo con el tema: **"DEONTOLOGÍA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIAS EN LAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LAS SECRETARIAS"**.

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

Atentamente;


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



Anexo #4. Evidencias de fotografías.



Nota: unidad de análisis “Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo”



Nota: Reunión con la tutora para revisión del desarrollo del estudio de caso



Nota: Reunión con la tutora para revisión del desarrollo del estudio de caso.



Nota: Entrevista dirigida a las secretarias de la Dirección Administrativa.



Nota: Entrevista dirigida a las secretarias de la Dirección Administrativa.



Nota: Entrevista dirigida al Director de la Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo.