



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
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:

**PRÁCTICAS ÉTICAS Y SU IMPORTANCIA EN EL EJERCICIO
PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO**

AUTORA:

JENNIFER MAGDALENA VILLALTA MARMOLEJO

TUTOR:

MSC. PATRICIA ABRIL CAMACHO

BABAHOYO - FEBRERO/2020



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 se realizó con el tema: Prácticas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las Secretarías Ejecutivas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco De Pueblo Viejo, la cual es una organización de índole Gubernamental para el desarrollo de este análisis se realizó el método deductivo porque permitió obtener conocimientos generales, a partir de un hecho en particular la misma que fue obtenida mediante una encuesta que ayudo a recopilar información relevante y necesaria, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide las practicas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las secretarias ejecutivas los resultados obtenidos dieron como resultado que las practicas éticas es uno de los problemas que está afectando en el desarrollo de las actividades que realizan las secretarias y administradores del departamento de talento humano, puesto que a diario se convive con actividades y relaciones interpersonales con los usuarios, por ende se puede concluir que el rendimiento profesional es uno de los factores más importantes que todo empleado o secretario administrativo debe desarrollar con la debida eficiencia y eficacia dentro de su espacio laboral, ya que es de suma importancia para mantener organizacional adecuado y permita al personal establecer un dialogo con los clientes afectivo para que así tengan un buen ambiente laboral y así se pueda lograr un nivel de profesionalismo efectivo.

Palabras claves: Prácticas éticas, Ejercicio profesional Usuarios Causas



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 was conducted with the theme: Ethical practices and their importance in the professional practice of the Executive Secretaries in the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton San Francisco the Pueblo Viejo, which is an organization of governmental organization for the development of this analysis was carried out the deductive method because it is knowledgeable to obtain general knowledge, based on a particular fact that was obtained through a survey that helps to gather relevant and necessary information, whose objective is to establish how ethical practices impact and their importance in the exercise Executive secretaries professional results recorded as a result that ethical practices is one of the problems that is affecting the development of the activities carried out by the secretaries and administrators of the department of human talent, since a newspaper coexists with activities and interper relationships Therefore, it can be concluded that professional performance is one of the most important factors that every employee or administrative secretary must develop with efficiency efficiency and effectiveness within their work space, since it is of utmost importance to maintain proper organization and allow staff to establish a dialogue with emotional clients so that they have a good working environment so that the level of effective professionalism can be achieved.

Keywords: Ethical practices, Professional practice Users Causes



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



INDICE GENERAL

INTRODUCCION	1
DESARROLLO.....	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO.....	5
SUSTENTO TEORICO	5
TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION.	12
RESULTADOS OBTENIDOS	13
CONCLUSIONES.....	17
BIBLIOGRAFÍAS	19

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se fundamenta en la línea de investigación de la Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe que se encuentran enmarcadas en el Comportamiento Ético de Talento Humano y guarda relación con la sublínea de investigación que es la Ética y Responsabilidad Social de la Empresa Pública/Privada las cuales están enlazadas con el tema Prácticas Éticas y su Importancia en el Ejercicio Profesional de las Secretarías Ejecutivas, del mismo modo la investigación estará respaldada por fundamentación bibliográfica.

En la institución la problemática existente se relaciona a la falta de comunicación que manifiestan en el área de Talento Humano donde se evidencian algunos inconvenientes laborales entre las Secretarías Ejecutivas y los usuarios, razón por la cual los procesos administrativos no logran cumplirse a cabalidad, dado que el buen desempeño y funcionamiento de sus empleados está sujeta en gran parte a la eficiencia y eficacia de sus colaboradores para que desarrollen correctamente sus actividades.

La investigación se realizó en el Departamento de Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Francisco de Pueblo Viejo debido a que esta organización se encarga del buen desempeño laboral que deben poseer las secretarías ejecutivas, la investigación se realizó con el objetivo de establecer valores éticos en las actividades empresariales diarias que se desarrollen de una forma organizada equilibrada y con responsabilidad en dicho departamento.

El presente estudio establece la importancia de las prácticas éticas que se deben considerar en el ejercicio profesional que desarrollan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Francisco de Pueblo Viejo con la finalidad de poder brindar una buena atención tanto a los usuarios como a los jefes departamentales

que existen en esta institución y de la misma manera mejor la imagen tanto de la organización como de los profesionales.

La metodología que se aplicó fue el método deductivo porque a partir de un hecho en particular se permite obtener conocimientos generales; el cual se pudo identificar a través de la observación y se hizo un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema planteado, para esto se llevó a cabo un estudio descriptivo debido a que ayudo a deducir la información obtenida, además se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para ejecutar el análisis de los resultados obtenidos se hizo una encuesta dirigida a tres personas; la cual ayudo a la información obtenida, por lo cual se pudo que el no tener prácticas éticas son factores que incrementan la posibilidad de que se genere la comunicación y comprensión en las áreas de trabajo la cual conlleva a problemas entre las secretarias y los usuarios por ende todas las partes encuestadas consideran adecuado que se implementen talleres para conocer de los valores éticos y así disminuya los problemas labores en dicha organización.

El propósito del estudio de caso realizado en el GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo es establecer en que inciden las prácticas éticas y su importancia en el ejercicio profesional en las secretarias ejecutivas, puesto que el entorno profesional fortalece las relaciones de trabajo ayudar a mantener un ambiente laboral adecuado y permitir al personal establecer las prácticas éticas dentro de la organización y en las que todos puedan desenvolverse correctamente por lo que la comunicación es el pilar por la cual se basa toda actividad que se realice fuera y dentro de la institución.

DESARROLLO

El desarrollo de este estudio de caso se realizó en el departamento de Talento Humano, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo. En referencia a las diversas circunstancias que se presenta en el departamento de talento humano debido a la falta de valores que se da entre las secretarias y los usuarios la cual crea problemas por su poco profesionalismo, responsabilidad a la hora de atenderlos este trabajo se realiza con el propósito de conocer la importancia dentro en su ejercicio profesional por lo cual este elemento es uno de los más específicos que se cometen a diario dentro de una organización mediante la atención que debe tener la secretaria con los usuarios.

Las prácticas éticas desarrolladas en esta institución no las ejecutan de manera correcta es por ello que se presenta un déficit en su desenvolvimiento con los usuarios o jefes departamentales, se debe tener en cuenta que las prácticas éticas se las considera a la norma y valores que se tienen como persona y que lo largo de la formación profesional se las van rediseñando para cada profesión para que con este medio se pueda llegar mejor al ciudadano pueblo véjense.

El ejercicio profesional son todas las actividades desarrolladas de un profesional con la finalidad de brindar un servicio de calidad a quienes necesitan de ellos teniendo en cuenta este concepto se pudo deducir que en la institución de estudio se da lo contrario a ello y es por esto que se presenta un caos con la ciudadanía y problemas dentro de área de trabajo ya sea con sus compañeros o jefes departamentales en consecuencia de ello prestan malas atenciones y las actividades lo realizan por compromiso y no por amor a su trabajo.

JUSTIFICACIÓN

En el ámbito laboral las prácticas éticas juega un papel necesario para el desarrollo de una organización debido a que hoy en día este elemento es considerado como un factor fundamental y esencial debido a que los usuarios son entes sociales que por naturaleza

necesitan expresar sus ideas u opiniones; las cuales muchas veces no son del agrado del oyente y por ende se establece un ambiente tenso, el cual repercute en el desarrollo de las actividades diarias que realizan los trabajadores desmejorando el prestigio de la entidad.

La importancia de este trabajo consiste en que las secretarias logren su propia autodeterminación como profesional debido a que es de gran importancia conocer cada una de las cualidades y normas de ética profesional que pueden desarrollar dentro de su área de trabajo. Por medio de este estudio de investigación, quiere establecer cada una de las falencias que se están visualizando dentro de las alternativas de las prácticas ética profesional en las Secretarías ejecutivas.

Dentro de las actividades secretariales este estudio de caso tiene un aporte significativo ya que los valores son formulados enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos, en un contexto social, representando una opción con bases ideológicas con las bases sociales y culturales puesto que estas actividades se realizan acorde a la cualificación o conocimientos que se basan fundamentalmente a su trabajo personal y en su entorno de trabajo.

Las principales beneficiadas van a ser las Secretarías Ejecutivas dado que ellas puedan adquirir nuevos conocimientos de la ética profesional que servirá de mucha ayuda durante su jornada y desempeño laboral, a los jefes departamentales, a los usuarios porque van a recibir una mejor atención y la Institución Pública a su vez, valoro que este contenido es indagador en cuanto a la situación que subsiste en esta entidad pública, a base de la experiencia se ha palpado que las secretarias deben recibir capacitaciones constantes sobre tema éticos.

Por ende es considerable destacar que este estudio de caso es factible ya los valores de las Secretarias Ejecutivas radica como un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, esto define el carácter fundamental, de igual manera las

Secretarías Ejecutivas consideran que los valores están en línea donde se obtiene varios beneficios como son: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y resultado para que así tanto los usuarios como el personal de trabajo tenga una mejor comunicación a la hora de mantener un diálogo y permitir que se mantenga los principios y valores éticos dentro de las organizaciones.

OBJETIVO

Establecer las prácticas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las Secretarías Ejecutivas del departamento de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

El presente estudio de caso tiene como objetivo establecer las prácticas éticas y su importancia en el desenvolvimiento en el ejercicio profesional de las Secretarías Ejecutivas del departamento de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, señalando los valores más relevantes que se dan al momento de establecer un diálogo con los usuarios. Se ha podido observar que una de las principales causas de este problema es que en ocasiones asocian los problemas personales con los profesionales, por esta razón hay que establecer nuevas alternativas para solucionar los problemas que se están suscitando dentro de área de trabajo ya que de esta manera la mala atención impide que el usuario quede del todo satisfecho en la prestación de servicios de calidad, eficiente y oportuno al usuario que necesite del mismo.

SUSTENTO TEORICO

Prácticas éticas

Prácticas éticas tiene que ver con el comportamiento de los seres humanos por lo cual esta pasa por la realización del bien común, esto ayuda al estudio de las acciones morales de los individuos por lo que también son importantes para una determinada sociedad estas no son posibles enseñarlas o desarrollarlas al igual que las actividades intelectuales de este

modo requieren de estimulación continua porque permite ir evolucionando por etapas para un mayor desvaloro. (Claudia Romagnoli, 2007)

La enseñanza de la ética profesional incluye necesariamente un estudio sobre códigos de ética profesional por lo que este instrumento es creado para recorrer el sendero correcto, son un conjunto de responsabilidades en cualquier persona que desee trabajar en cualquier ámbito laboral, esto implica las prácticas de valores como la constancia, carácter, concentración, formación, discreción entre otras personas o instituciones para manifestar su identidad como profesionales. (Rodríguez M. R., 2012)

Importancia de una práctica ética profesional

Según (Castro, 1994) define que las prácticas éticas son un conjunto de normas, por ellos son de suma importancia debido a que los principios, valores son normas que indican como debe comportarse un profesional dentro de una organización las prácticas profesionales son las actitudes que tenemos cada uno como individuos para ofrecer un servicio en las organizaciones para el logro de objetivos, crecimiento, clientes, clima laboral y la autorrealización como profesionales.

Por lo tanto, se puede considerar que las prácticas éticas son de mucha importancia en el ejercicio profesional de las secretarias ejecutivas mediante ella se puede analizar las falencias que existen al momento de desenvolverse en las áreas de trabajo es necesario que todos los integrantes de la organización influyan en la productividad a nivel personal porque la profesión va forjando la propia personalidad de cada trabajador para obtener finalidades de crear una sociedad mejor.

La ética es una disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano. La ética empresarial se ocupa de atender las cuestiones morales de la actividad empresarial, es muy importante en todas las empresas porque es indispensable para lograr que su éxito sea completo por lo que una organización

no puede solamente vender y generar ganancias, sin ocuparse de los principios éticos la falta de la misma conllevará tarde o temprano al fracaso.

Tipos de prácticas éticas que los empleados deben respetar en su lugar de trabajo

La ética para los empleados abarca diversas prácticas, algunas de ellas con implicaciones legales, la cual un empresario de un negocio pequeño debe tener en cuenta las políticas de la empresa y la misión del emperador, su conducta y sus acciones constituyen a un modelo de trabajo a seguir por los empleados que llevan a cabo su día a día empresarial. Mediante esta definición los valores empresariales y las políticas éticas orientan las prácticas éticas de los empleados.

Prácticas justas son la regla de oro es una guía concisa en el lugar de trabajo los propietarios de pequeñas empresas pueden favorecer con el personal en la definición de lo que se considera justo esta beneficia a todos los sectores y a cada situación y principalmente a las organizaciones ya que los criterios con la justicia se aplican a todas las personas y a todas las situaciones. Los empleados deben orientar la ética de la justicia en prácticas en el lugar de trabajo para tratar a los demás y a todos los clientes de manera justa y equilibrada.

Las prácticas de integridad requieren de coraje para hacer lo que es correcto a pesar de la opinión popular. Los empleados llevan a la práctica la integridad en el lugar de trabajo estas apoyan lo que es correcto y lo que la empresa representa para su personal, sus clientes y los miembros de un equipo de ventas, estas representan una línea de productos o servicios que deben mantener su palabra con sus clientes por lo que la integridad requiere práctica constante.

Las prácticas de confidencialidad y privacidad juegan un papel en todos los negocios una cultura de trabajo saludable muestra respeto por la privacidad del empleado. Estos ponen en práctica la confidencialidad, absteniéndose de chismes acerca de los problemas personales de sus compañeros de trabajo, los empleados de las pequeñas empresas

cumplen con las leyes de privacidad como parte de las operaciones diarias en consecuencias que estas marcan las conductas dentro de las organizaciones.

Las prácticas de autocontrol surgen situaciones difíciles, los empleados deben poder controlar sus emociones y acciones mostrando un comportamiento ético en el lugar de trabajo el autocontrol evita que las situaciones difíciles se evitan en conflictos en las organizaciones por lo que ponen en peligro la moral del personal de los empleados con autocontrol y disciplina se comprometen a permanecer en clima de sus puestos de trabajo. Manteniendo un clima contaste y contribuyente a la productividad global de la empresa. (Ibarra Rosales, 2007)

Las prácticas éticas en una organización

El comportamiento de las personas y de las organizaciones son de mucha importancia no solo porque motiva a los empleados a comportarse éticamente sino porque estos pueden apoyarse en un buen manejo de la compañía cuando desean hacer respetar sus propios valores éticos como las virtudes sociales la honestidad, responsabilidad, lealtad, respeto, calidad y eficiencia en el desempeño de sus deberes la ética es necesaria para crear incrementar y preservar el valor de una empresa. (Cárdenas J. A., 2007)

Valores éticos de una organización

Los valores en el entorno de las organizaciones son considerados como un quehacer diario en las personas y su estilo de vida tanto en la personalidad y el comportamiento del ambiente social y laboral, los valores son fundamentales en las empresas estas dominan ciertos lineamientos basados en principios y valores éticos, que fomentan la transparencia en los procesos internos de la organización y que contribuyan al desarrollo de sus empleados, para que laboren con honradez y responsabilidad. (Villalobos Antúnez, 2015)

Características de las éticas

- La ética define el bien y el mal
- Tiene que ver con el prójimo, por lo cual asocia a la posibilidad de convivir prácticamente y con reconocimientos de otro
- Trata de los derechos y responsabilidades
- La ética permite resolver conflictos
- No ofrece conclusiones sino más bien una opción de decidir
- No está asociada a los sentimientos
- No se basa en la religión
- Es diferente a la ley
- Esta no está definida por la sociedad
- Está en constante revisión

La ética n las empresas

La ética profesional en las empresas establece como deberían comportarse el ser humano en las instituciones, es importante que el profesional ofrezca un buen servicio y realice una buena labor que es lo que corresponde y lo que resulta en muchos casos bien para el cliente por esa razón se toma en cuenta los valores éticos para llevar un buen ambiente por lo que esto establece un correcto comportamiento laboral dentro y fuera de las organizaciones

Ejercicio profesional

Se considera ejercicio profesional a toda actividad técnica, científica y/o docente y su consiguiente responsabilidad sean realizadas en forma pública o privada, libremente o en relación de dependencia la secretaria ejecutiva se ha convertido en el pilar fundamental dentro de las actividades que se realizan en una oficina aportando y colaborando de manera directa con su jefe inmediato, haciéndolo siempre de forma discreta y dinámica, lo que le permitirá las destrezas de nuevas ideas con mayores responsabilidades. (Muñoz, 2009)

Importancia de las profesiones

La educación universitaria debe llevar a la convicción en los nuevos profesionales de papel que juegan en la mejora de las condiciones materiales de vida de la sociedad, las personas del medio ambiente y la sustentabilidad de todos los seres humanos así se puede tener una sociedad más justa. Como vemos un profesional no es alguien que solo hace muy bien sus actividades eso no basta, sus acciones deben valorarse también en términos éticos, y diríamos entonces que un profesional excelente es quien es un buen ciudadano correcto técnicamente y profesionalmente. (Navarro R. , 2006)

Características de las profesiones

Todo profesional que ejerce en su campo en relación de dependencia trabaja a cambio de un salario que por lo general será superior al que puedan tener otros empleados que trabajan en esa área pero que no posean un título de grado que avale sus conocimientos se supone que todo profesional como una persona más ocupa un rol determinado dentro de la sociedad que hace que colabore con ella sumando bien a la misma. Todas las profesiones por distintas que puedan ser hacen su aporte a la sociedad.

Al principio todo profesional será inexperto pero con el transcurso del tiempo ira adquiriendo la experiencia y los conocimientos sobre que necesita para continuar escalando muchas veces por lo que las entrevistas laborales desilusionan al principiante porque piden que el recién salido o egresado de la universidad tenga algo de experiencia, pero es imposible cuando piden solamente a alguien que ya ha realizado trabajos similares y uno no puede adquirir experiencia para conocer el ambiente de trabajo. (Ríos Muñoz, 2009)

Que implica ser profesional

- Tener conocimientos especializados
- Una formación profesional

- Un control sobre los temas que implican trabajar dentro de un área determinada
- Una autorregulación por medio de organizaciones como colegios profesionales, sindicatos o gremios
- Se debería poseer un espíritu de servicio a la comunidad (por esta razón algunos profesionales son voluntarios o en algunas organizaciones realizan pequeños trabajos)
- Normas éticas al momento de desempeñar su labor
- Determinación de los problemas personales

Los problemas profesionales se analizan y reelaboran de manera tal que se determina los problemas más generales y frecuentes como generalizaciones de estos problemas, que comprendan muchas situaciones singulares y que admiten la búsqueda de métodos de solución de carácter general y esencial que se llevan al contenido del proceso de formación de los profesionales la abstracción y generalizaciones de los problemas que conducen a la elaboración de problemas en la carrera.

Ventajas de las profesiones

- La formación profesional es aquella más cercana a la realidad con una mayor atracción a la hora de contratar a otro trabajo
- A nivel económico estos también se ven más ventajosos por lo que no tiene un costo tan elevado como estudiar una carrera universitaria.
- Las etapas educativas suelen ser largas como las carreras universitarias que por ejemplo se comprenden entre 3 o 4 años, extendiendo los años si se decide hacer un master.
- Las prácticas en centros de empresa es otra de las grandes ventajas esta tiene un establecimiento al contacto con el mundo laboral
- Horario flexible

Desventajas de las profesiones

- Haber muy poco trabajo
- Sobrecargas de trabajo
- Salario bajo
- Mucho esfuerzo físico

Responsabilidad en el ejercicio profesional

La responsabilidad comúnmente se estudia a través de los tributos profesionales que deben tener o se aspira posean quienes se dedican al ejercicio de la docencia en el contexto de su profesión también como una competencia que se debe tener como parte esencial del trabajo que se realiza y se conoce el significado de ser buen profesional en cualquier ámbito de la vida por lo cual la acción de enseñar, limitar, tener y transmitir saberes más que poner en práctica la responsabilidad en el ejercicio profesional. (Izarra-Vielma, 2019)

TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

Durante el desarrollo de este estudio de caso la metodología que se fue la del método deductivo, porque a partir un hecho en particular permite obtener conocimientos mediante la observación en la cual se realizó un análisis cualitativo sobre las situaciones ya que se generan en base a un problema que se pudo evidenciar, por este motivo se llevó también a cabo un estudio descriptivo el cual permitió describir la información obtenida anteriormente, ya que se pudo determinar la condición real de la temática planteada

La técnica para la recolección de datos que se utilizó para obtener información principal para la realización de este estudio de caso fue la encuesta, la misma que está conformada por diez preguntas relevantes al problema planteado y que están encaminadas a identificar los aspectos más específicos que se relacionan con las Practicas Éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las Secretarias Ejecutivas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo con la

finalidad de recolectar datos reales sobre los efectos que tiene las practicas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las Secretarias Ejecutivas.

RESULTADOS OBTENIDOS

El instrumento que se aplicó para este estudio de caso en la presente unidad de análisis fue el cuestionario, mediante la cual se estableció varias preguntas sobre las dos variables como la primera que es (prácticas éticas) aquí se realizan cuatro preguntas y para la segunda variable de igual manera que tenemos (ejercicio profesional) y por ultimo dos preguntas que son de enfoque para la posible solución del problema con la finalidad de que desarrollen buenas relaciones interpersonales entre compañeros y buena atención al cliente.

Este instrumento fue aplicado a las secretarias del departamento de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo cuyos resultados han permitido recopilar información relevante sobre las prácticas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las Secretarias Ejecutivas que existe dentro del área de trabajo, mediante la cual en este instrumento las partes encuestadas manifiestan que existe un grado de inconformidad en la cual afecta tanto al personal de trabajo como a los usuarios la cual afecta directamente al ambiente laboral.

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

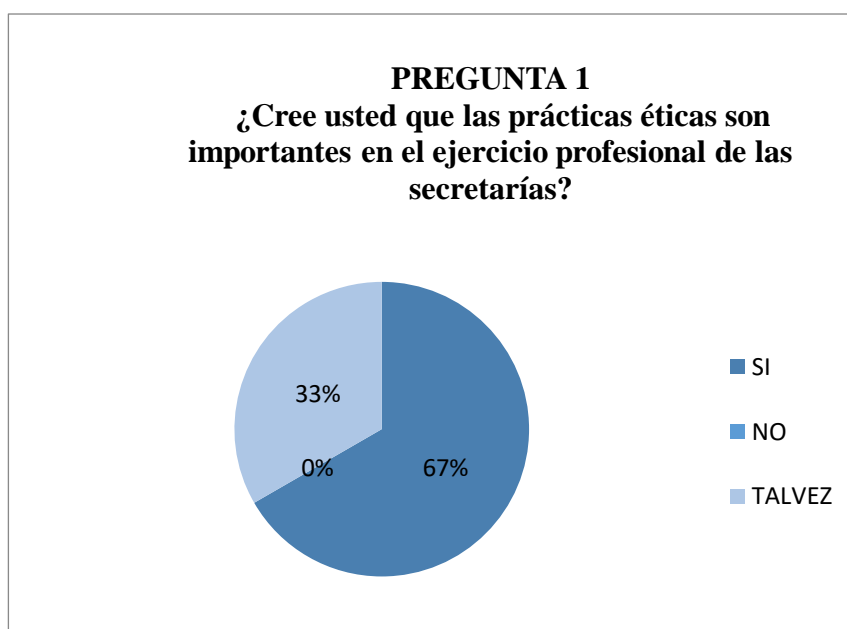
Los hallazgos más relevantes que se obtuvieron en base a los resultados de la encuesta aplicada son los siguientes:

1. ¿Cree usted que las prácticas éticas son importantes en el ejercicio profesional de las secretarías?

Tabla N° 1 Prácticas Éticas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 1 Prácticas Éticas



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, que el 67% de los encuestados mencionaron que las prácticas éticas si son importantes en el ejercicio profesional de las secretarías, mientras que un que un 33% expresa que tal vez no.

Interpretación

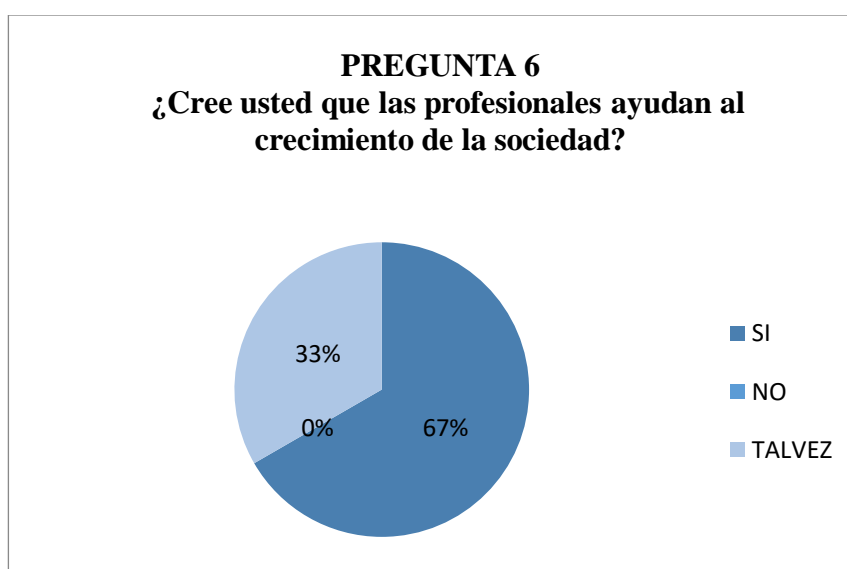
Los resultados que fueron obtenidos en esta primera interrogante revelaron que la Prácticas Éticas dentro del Departamento de Talento Humano sí son importantes en el ejercicio profesional de las secretarías, pues este tipo de problema trae consigo varias complicaciones en el trabajo en el desarrollo de las actividades laborales, las mismas que pueden provocar la pérdida del puesto de trabajo bien sea de las/os secretarias/os o del personal en general.

6.- ¿Cree usted que las profesionales ayudan al crecimiento de la sociedad?

Tabla N° 6 Ejercicio Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 6 Ejercicio Profesional



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 67% menciona que su profesión si ayudan al crecimiento de la sociedad, pues este es una de los factores que ayudan a desenvolverse y a desempeñarse mejor en sus áreas de trabajo mientras que el 33% expresa lo contrario.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la sexta pregunta referente a la segunda variable, nos da como resultado que las profesiones ayudan al crecimiento en la sociedad, es por ello que muchas veces no encuentran como desarrollar sus actividades cotidianas referentes a sus

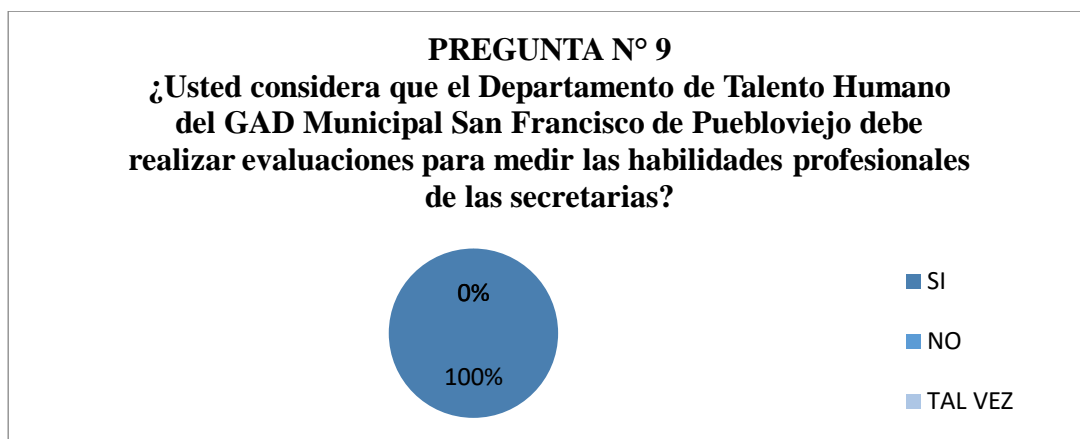
labores, siendo este uno de los problemas que varias empresas sufren en relación con sus empleados.

9.- ¿Usted considera que el Departamento de Talento Humano del GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo debe realizar evaluaciones para medir las habilidades profesionales de las secretarías?

Tabla N° 9 Evaluaciones de las Habilidades Profesionales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 9 Evaluaciones de las Habilidades Profesionales



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada con la pregunta relevante a la posible solución dio como resultados el siguiente: con un 100% las/os secretarías/os están de acuerdo en que se realice una evaluación para medir las habilidades profesionales de los trabajadores.

Interpretación

Por medio de la encuesta realizada se pudo obtener un resultado del 100% el cual las/os secretarias/os expresaron que, si se debe realizar una evaluación para medir las habilidades profesionales que el empleado debe tener, con el propósito de que la empresa o el departamento, tenga trabajadores rendimiento efectivo.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En relación a las diversas situaciones detectadas a través de la técnica de recolección de datos que fue la encuesta, la cual se utilizó para obtener una información valida sobre el tema planteado cuyo instrumento fue el cuestionario, con la finalidad de que aporten a las Prácticas Éticas por medio de una correcta aplicación de valores que permitan establecer buenas relaciones y comunicaciones con el usuario y logre una óptima comunicación para esto se reponen de la siguiente manera:

Implementar semanarios para los profesionales del secretariado que trabajan en el departamento de Talento Humano esta propuesta se establece en función a que dicha institución puedan aumentar su productividad laboral y permita mantener motivado a los usuarios y sobre todo la satisfacción del mismo ayudando a mejorar su desempeño profesional, que en este caso se basa en la importancia en el Ejercicio Profesional para fortalecer sus conocimientos y así poder evitar conflictos con los usuarios y compañeros en sus áreas de trabajo.

Implementar talleres de integración, esta alternativa de solución se terminó en virtud de que los colaboradores del Departamento de Talento Humano puedan aumentar la productividad laboral por medio de una comunicación efectiva a sus semejantes, puesto que este medio es uno de los procedimientos más oportunos que permiten mantener motivados a los equipos de trabajos ayudándolos a mejorar su desempeño profesional y tener mejor comunicación con los usuarios, que en este caso se base en las prácticas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las secretarias ejecutivas.

Implementar un plan de acción que conlleve métodos alternativos que ayuden a la resolver conflictos laborales de forma pacífica y en beneficio a todos por medio de un acuerdo mutuo que permita mejorar la atención que tienen las secretarias hacia los usuarios, puesto que este plan debe estar debidamente planificado, coordinado y controlado para su correcta aplicación teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los moradores y por supuesto de los empleados que trabajan en el área objeto de estudio y en toda la organización.

CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación que se realizó en base a los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios del área objetivo de estudio, las soluciones detectadas y las soluciones planteadas para mejorar la problemática en el proceso estudio de cas, se puede concluir que:

- Los diferentes problemas laborales que surgen en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo se debe a la comunicación deficiente que se da entre los funcionarios del Departamento de Talento Humano, puesto que ciertos desconocen los valores éticos que se debe tener dentro de una organización dejando que el usuario quede insatisfecho al momento de prestar de sus servicios en dicha entidad.
- Las prácticas éticas en el entorno laboral son importantes no solo porque motivan a los trabajadores a comportarse éticamente, sino porque estos pueden apoyarse en una buena política en la compañía cuando desean hacer respetar sus derechos dentro y fuera de la institución por lo que ayuda también a tener un buen desempeño laboral en este caso las secretarias deben mostrar sus valores para lograr la satisfacción de los usuarios y el éxito de la organización.
- Existe la necesidad y la intención tanto de las secretarias como de los jefes inmediatos de las mismas de prácticas en procesos de formación y actualización

profesional en temas de control emocional manejo de expresiones y atención al cliente, continua, contante y permanente por lo cual permita que el usuario se sienta cómodo con la atención que se le brinde y sobre todo buscar la satisfacían del mismo y el bien de la organización.

- GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo no cuenta con estrategias que permita a las secretarias ejecutivas tener una buena comunicación al momento de transmitir información con el usuario lo que provoca la insatisfacción por lo cual conlleva a que la organización no brinde un buen servicio ya que los valores deber proyectarse al momento de tener un dialogo con los usuarios para lograr la satisfacción y el buen funcionamiento de la institución.
- Finalmente se recomienda a los directivos del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo establecer políticas comunicacionales internas y externas que ayuden a sus funcionarios a mantener una comunicación eficiente entre ellos y los usuarios para evitar inconvenientes que perjudiquen el ambiente laboral de la entidad y su imagen institucional, capacitando constantemente a todo el personal en base a la importancia de las prácticas éticas y les permitan mantener una buena comunicación y así poder obtener equipos de trabajos óptimos mejorando su rendimiento profesional

BIBLIOGRAFÍAS

- Cárdenas, J. A. (2007). *Ética en las organizaciones* . Mexico.
- Castro, A. H. (1994). *Formación de valores ético-morales en el profesional de la salud*.
- Claudia Romagnoli, I. M. (2007). *Qué son las habilidades socio afectivas y éticas*. Chile.
- Ibarra Rosales, G. (2007). *Ética y valores profesionales*. México.
- Luna, C. O. (2008). *características de ser un buen profesional*.
- Muñoz, D. (2009). *El ejercicio profesional y la responsabilidad*. Costa Rica.
- Navarro, R. (2006). *La teoría de las profesiones*. Nueva York.
- Ríos Muñoz, D. (2009). *Características personales y profesionales*. Mexico.
- Rodríguez, M. R. (2012). *LA PRÁCTICA DE LA ÉTICA PROFESIONAL. ¿FÁCIL*.
Buenos Aires.
- Villalobos Antúnez, J. V. (2015). *La ética en las organizaciones y los valores*. Venezuela.

ANEXOS

ANEXO N° 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO			
Objetivo: Establecer las prácticas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de las Secretarías Ejecutivas del departamento de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo			
Instrucciones: Leer en forma detenida cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marque con una X en el casillero que corresponde al número de la opción que selecciona.			
PREGUNTAS	SI	NO	TALVEZ
1. ¿Cree usted que las prácticas éticas son importantes en el ejercicio profesional de las secretarías?			
2.- ¿Considera usted que las prácticas éticas son indispensables en los empleados?			
3. ¿Cómo considera usted las prácticas éticas dentro de la institución?			
4. ¿Cree usted que la falta de prácticas éticas ayude al desarrollo de la institución?			
5. ¿Considera usted importante las prácticas éticas dentro y fuera de la institución?			

6. ¿Cree usted que las profesionales ayudan al crecimiento de la sociedad?			
7. ¿Cree usted que los profesionales aportan al buen funcionamiento de las organizaciones?			
8. ¿Considera usted importante el ejercicio profesional dentro de las instituciones?			
9. ¿Usted considera que el Departamento de Talento Humano del GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo debe realizar evaluaciones para medir el desempeño profesional de las secretarías?			

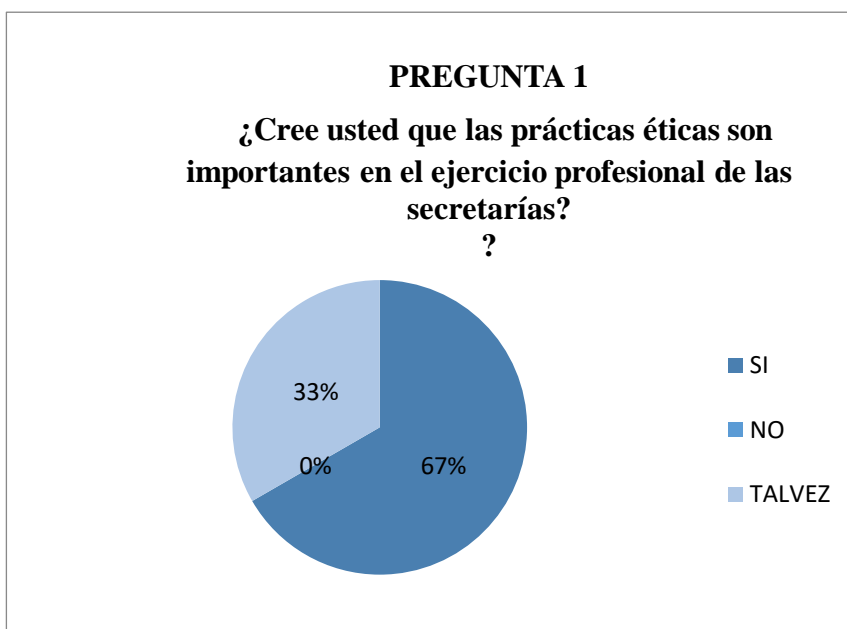
ANEXO. – 2 Tabulación de la encuesta realizada a las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado San Francisco de Pueblo Viejo.

1. ¿Cree usted que las prácticas éticas son importantes en el ejercicio profesional de las secretarías?

Tabla N° 1 Prácticas Éticas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 1 Prácticas Éticas



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, que el 67% de los encuestados mencionaron que las prácticas éticas si son importantes en el ejercicio profesional de las secretarías, mientras que un que un 33% expresa que tal vez no.

Interpretación

Los resultados que fueron obtenidos en esta primera interrogante revelaron que la Prácticas Éticas dentro del Departamento de Talento Humano sí son importantes en el ejercicio profesional de las secretarías, pues este tipo de problema trae consigo varias complicaciones en el trabajo en el desarrollo de las actividades laborales, las mismas que pueden provocar la pérdida del puesto de trabajo bien sea de las/os secretarias/os o del personal en general.

2.- ¿Cree usted que las profesionales ayudan al crecimiento de la sociedad?

Tabla N° 2 Prácticas Éticas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
----------	------------	------------

SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 9 Prácticas Éticas



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 67% menciona que las prácticas éticas son indispensables en los empleados, pues este es una del importante dentro de la organización, mientras que el 33% expresa lo contrario.

Interpretación

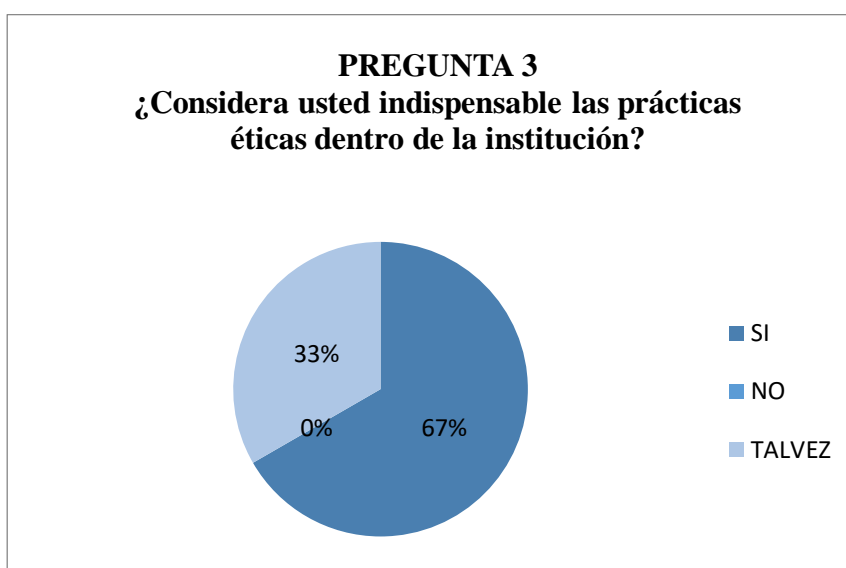
Los resultados obtenidos en la segunda pregunta referente a la primera variable, nos da como resultado que las prácticas éticas son indispensables en los empleados, debido que mejoran sus diversas actividades dentro de la organización.

3.- ¿Considera usted indispensable las prácticas éticas dentro de la institución?

Tabla N° 3 Prácticas Éticas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 3 Prácticas Éticas



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 67% menciona que son indispensables las prácticas éticas dentro de la institución, y el otro 33% expresa lo contrario.

Interpretación

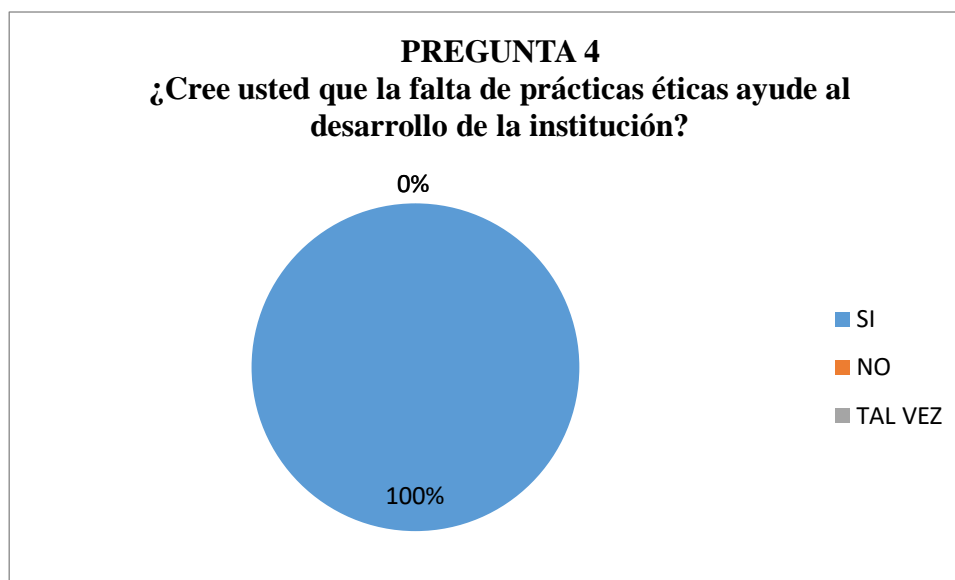
Por medio de la encuesta realizada se pudo obtener que las prácticas éticas sean indispensables en las instituciones para que se trabaje de una manera ordenada equilibrada para el buen funcionamiento de la organización.

4.- ¿Cree usted que las profesionales ayudan al crecimiento de la sociedad?

Tabla N° 4 Prácticas Éticas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	57%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 4 Prácticas Éticas



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

De la encuesta realizada se pudo expresar que el 67% de los encuestados considera que no afecta las prácticas éticas al desarrollo de la institución mientras que el 33% menciona lo contrario.

5.- ¿Cree usted que las profesionales ayudan al crecimiento de la sociedad?

Tabla N° 5 Prácticas Éticas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 5 Prácticas Éticas



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada al preguntar si son importancia de las prácticas éticas dentro fuera de la institución dio como resultado, y el 67% de las personas encuestadas manifestó que si mientras que un 33% manifestó lo contrario.

Interpretación:

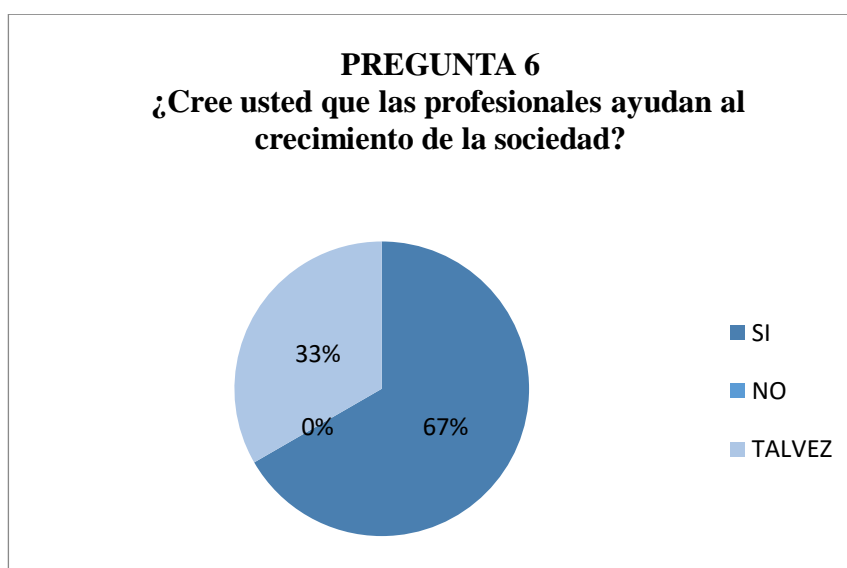
Los resultados obtenidos mediante esta interrogante revelaron que el GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo, las prácticas éticas son importante dentro fuera de la institución la cual mejora el entorno organizacional de la institución.

6.- ¿Cree usted que las profesionales ayudan al crecimiento de la sociedad?

Tabla N° 6 Ejercicio Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 6 Ejercicio Profesional



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 67% menciona que su profesión si ayudan al crecimiento de la sociedad, pues este es una de los factores que ayudan a desenvolverse y a desempeñarse mejor en sus áreas de trabajo mientras que el 33% expresa lo contrario.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la sexta pregunta referente a la segunda variable, nos da como resultado que las profesiones ayudan al crecimiento en la sociedad, es por ello que muchas veces no encuentran como desarrollar sus actividades cotidianas referentes a sus labores, siendo este uno de los problemas que varias empresas sufren en relación con sus empleados.

7.- ¿Cree usted que las profesionales ayudan al crecimiento de la sociedad?

Tabla N° 7 Ejercicio Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	67%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 6 Ejercicio Profesional



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

Mediante esta pregunta se pudo expresar que el 67% de las personas encuestadas manifiestan que los profesionales aportan al buen funcionamiento de las organizaciones, mientras que el otro 33% menciona lo contrario.

Interpretación:

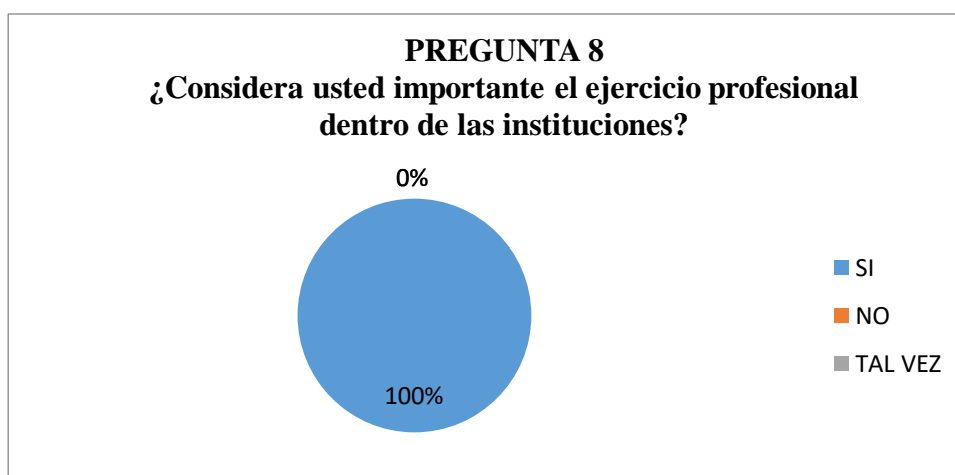
De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta se puede manifestar que los profesionales si aportan al buen funcionamiento de las organizaciones para mantener un nivel equilibrado dentro de las instituciones.

8.- ¿Considera usted importante el ejercicio profesional dentro de las instituciones?

Tabla N° 8 Ejercicio Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	67%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 8 Ejercicio Profesional



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

A través de esta pregunta se puede evidenciar que el 67% considera importante el ejercicio profesional dentro de las instituciones, mientras que el 33% considero lo contrario.

Interpretación:

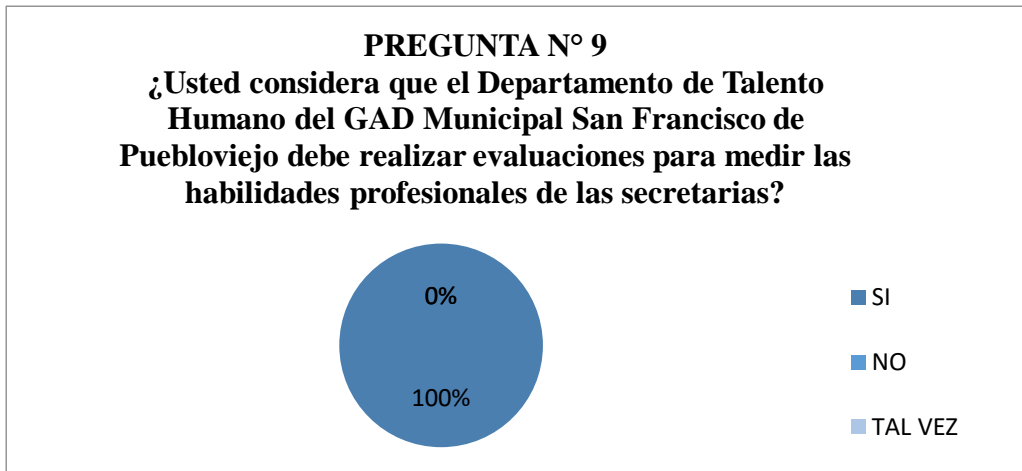
De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se manifestó que si son importante el ejercicio profesional dentro de las instituciones ya que se podría reducir los diferentes inconvenientes laborales que se efectúan dentro de la institución y mejorar la calidad de profesionalismo de los empleados.

9.- ¿Usted considera que el Departamento de Talento Humano del GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo debe realizar evaluaciones para medir las habilidades profesionales de las secretarías?

Tabla N° 9 Evaluaciones de las Habilidades Profesionales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 9 Evaluaciones de las Habilidades Profesionales



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

La encuesta realizada con la pregunta relevante a la posible solución dio como resultados el siguiente: con un 100% las/os secretarias/os están de acuerdo en que se realice una evaluación para medir las habilidades profesionales de los trabajadores.

Interpretación

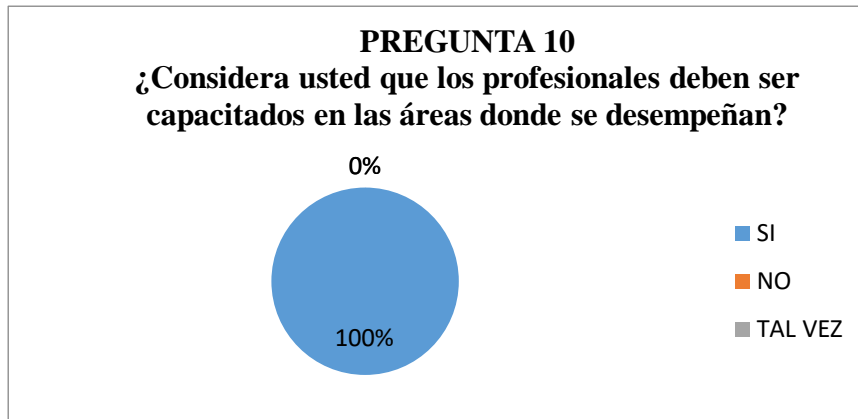
Por medio de la encuesta realizada se pudo obtener un resultado del 100% el cual las/os secretarias/os expresaron que, si se debe realizar una evaluación para medir las habilidades profesionales que el empleado debe tener, con el propósito de que la empresa o el departamento, tenga trabajadores rendimiento efectivo.

10.- ¿Considera usted que los profesionales deben ser capacitados en las áreas donde se desempeñan?

Tabla N° 10 Evaluaciones de las Habilidades Profesionales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 10 Evaluaciones de las Habilidades Profesionales



Fuente: Jennifer Villalta Marmolejo

Análisis:

A través de esta pregunta se puede comprobar que los profesionales deben ser capacitados en las áreas donde se desempeñan el 100% manifestó que sí.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se pudo manifestar que los profesionales deben ser capacitados en las áreas donde se desempeñan de forma que mejoren el ambiente laboral de la institución.

ANEXO N° 3: TUTORIAS Y ENCUESTAS REALIZADAS



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Francisco De Pueblo Viejo



Revisión del estudio de caso con la Docente Tutor



Encuesta realizada a la secretaria del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo descentralizado San Francisco de Puelviejo



Encuesta realizada a la secretaria del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo descentralizado San Francisco de Pueblo Viejo



Encuesta realizada a la secretaria del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo descentralizado San Francisco de Pueblo Viejo