



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE – UTN

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FECYT

CARRERA:

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA:

**“LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL AMBIENTE LABORAL DE LAS
SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL SAN JOSÉ DE MINAS”.**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en
Secretariado Ejecutivo en español**

Línea de Investigación: Gestión, calidad de la educación, procesos pedagógicos e idiomas

Autor(a): Nataly Silvana Arias Pinto

Director: MSc. Marieta Carrillo

Ibarra, Mayo de 2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1725478190		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ARIAS PINTO NATALY SILVANA		
DIRECCIÓN:	SAN JOSÉ DE MINAS		
EMAIL:	Nathyariasp@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0991730936

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	La Ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Minas
AUTOR (ES):	Nataly Silvana Arias Pinto
FECHA: DD/MM/AAAA	24/05/2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc: Marieta Carrillo

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días del mes de mayo de 2021

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Nataly Silvana Arias Pinto

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 27 de noviembre de 2020

MSc. Marieta Carrillo
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



(f) MSc. Marieta Carrillo
CC: 1001729886

APROBACION DEL TRIBUNAL

El tribunal Examinador del trabajo de titulación "LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL AMBIENTE LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO PARROQUIAL RURAL DE SAN JOSÉ DE MINAS" previo a la obtención del título de Licenciatura Secretariado Ejecutivo en Español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

MSc. Alicia Cevallos
CC. 170753503-3
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

(f) MSc. Marieta Carrillo.
CC. 100172988-6
DIRECTOR

(f) MSc. Virna Acosta.
CC.100159863-8
OPOSITOR

(f) MSc. Alicia Cevallos.
CC.170753503-3
OPOSITOR

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, mi padre celestial, quien me dio la salud y lleno de fuerza, constancia y sabiduría a lo largo de mis estudios. A mi madre quien ha sido un gran ejemplo de mujer a seguir la cual me ha guiado, por su apoyo y amor incondicional demostrando que todo es posible aun en los momentos difíciles, que han sido parte fundamental dentro de mi formación universitaria.

A mi hijo Matías por su gran amor y se mi motor de lucha en mi vida, motivo de inspiración y lucha constante, por llenarme de amor y alegría en todo momento. A mi hermana Verónica, mis sobrinas Abigail y Lisbeth por su apoyo incondicional, por siempre motivarme y sus palabras de aliento aun en los momentos difíciles. Ellos han sido el pilar fundamental, para este logro.

Nataly Arias

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme y permitirme culminar esta etapa en mi vida, en compañía de mi familia, quienes me han brindado su apoyo incondicional en todo momento, quienes me enseñaron que con constancia y dedicación todo será posible.

A mi Casona Universitaria “Universidad Técnica del Norte”, por formar líderes y profesionales de excelencia. A mis docentes quienes impartieron sus conocimientos, dando lo mejor de sí a sus estudiantes, por su entrega en compromiso en nuestra formación académica y profesional.

A mi tutora y coordinadora de carrera MSc. Marieta Carrillo, por su ayuda en el asesoramiento en el trabajo de grado y su compromiso en nuestra formación profesional.

Nataly Arias

RESUMEN

La buena práctica de ética profesional es imprescindible en el desempeño y desenvolvimiento de los profesionales del secretariado, es por eso que el presente trabajo de titulación tiene como objetivo el estudio de la ética profesional en el ambiente laboral en las secretarías del Gobierno Parroquial de San José de Minas. En las secretarías debe prevalecer ciertas actitudes como la honestidad, responsabilidad, lealtad y normas de comportamiento éticas, basadas en los principios básicos del código de ética profesional de la secretaria. Para la ejecución de la investigación se estudió los distintos conceptos relacionados a la ética profesional, especificados en el marco teórico del trabajo de investigación que fueron encontrados en distintas fuentes de información, con el objetivo de determinar la importancia que tiene la ética en la institución, en las relaciones interpersonales, en el desempeño de sus funciones, las características, valores, principios básicos del código de ética profesional que debe tener una secretaria en el ambiente laboral. En la metodología de investigación, se utilizó investigaciones de tipo cualitativa, bibliográfica, de campo, descriptiva, propositiva, así también se empleó instrumentos de recolección de datos como entrevistas y encuestas a la población de estudio de la institución y así entender de mejor manera la problemática existente. De esta manera se realizó el análisis de los resultados, obteniendo como conclusión que existe una falta de conocimiento sobre la ética profesional y ambiente laboral, para lo cual se recomienda la constatación de capacitación referente al tema, dando como propuesta implementar un manual de ética profesional y ambiente laboral dirigido a las secretarías de la institución, con la finalidad de instruir y dar a conocer los distintos temas, que son de interés tanto en su perfil profesional y en el crecimiento de la empresa.

PALABRAS CLAVE: ÉTICA PROFESIONAL, VALORES ETICOS Y MORALES, CODIGO DE ETICA, CARACTERISTICAS ETICAS, AMBIENTE LABORAL



ABSTRACT

The appropriate practice of professional ethics is important for the performance and development of secretarial professionals. This research aims to study professional ethics in the work environment in the secretaries of the Parish Government of "San José of Minas". Certain attitudes such as honesty, responsibility, loyalty, and ethical behavior should prevail in secretaries, based on the basic principles of the secretary's code of professional ethics. For the execution of the research, different concepts related to professional ethics were specified in the theoretical framework, to determine the importance of ethics in the institution, in the interpersonal relationships, in the performance of their duties, the characteristics, values, and basic principles of the code of professional ethics of a secretary in the work environment. In the research methodology, qualitative, bibliographic, field, descriptive, and propositional researches were carried out, as well as data collection instruments such as interviews and surveys of the institution's study population. In conclusion, the results showed a lack of knowledge about professional ethics and management of the work environment, for which constant training on the subject is recommended. An ethics manual for professionals and on work environment management for the secretaries of the institution was designed, to instruct and share different topics of interest both in their professional profile and in the development of the company.

KEYWORDS: PROFESSIONAL ETHICS, ETHICAL AND MORAL VALUES, CODE OF ETHICS, ETHICAL CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT.



RACK RODRIGUEZ

INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	3
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	7
.....	8
INTRODUCCIÓN	15
Antecedentes	16
JUSTIFICACIÓN	17
Preguntas de investigación.....	19
Planteamiento del problema.....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos	19
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	20
1.1.1 Fundamentación Filosófica.	20
1.1.2 Fundamentación axiológica.....	20
1.1.3 Fundamentación sociológica.	20
1.2 Ética profesional	21
1.2.1 ¿Que son los valores?.....	22
□ Valores morales	23
□ Valores éticos	23
1.2.2 Ética en la secretaria.....	24
1.2.3 Importancia de la ética en la institución.....	25
1.2.4 Responsabilidad ética en la empresa	26
1.2.5 Código de ética profesional.....	27

1.2.6 Principios básicos del código de ética secretarial.	28
1.2.7 Beneficios del código de ética profesional.....	28
1.2.8 Características éticas de una secretaria ejecutiva.....	29
1.2.9 Beneficios de un buen comportamiento ético en la institución.....	31
1.3 Ambiente laboral.....	32
1.3.1 El ambiente laboral en las secretarías.....	32
1.3.2 La importancia de un buen ambiente laboral	33
1.3.3 Claves para un buen ambiente laboral.....	33
1.3.4 Consecuencias de una mala práctica ética en ambiente laboral	34
1.3.5 Desempeño laboral en las secretarías.....	35
1.3.6 Factores negativos que influyen en el desempeño laboral	37
1.3.7 Acciones que debe realizar una secretaria para alcanzar un buen desempeño laboral....	37
1.3.8 Prácticas éticas en el entorno laboral	40
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	42
2 Metodología de la investigación	42
2.1 Tipos de investigación	42
2.1.1 Investigación Cualitativa.....	42
2.1.2 Investigación Bibliográfica	42
2.1.3 Investigación Descriptiva.....	42
2.1.4 Investigación de campo.....	43
2.1.5 Investigación propositiva	43
2.2 Métodos de investigación	43
2.2.1 Método inductivo	43
2.2.2 Método deductivo.....	43
2.2.3 Método analítico sintético	44
2.2.4 Método estadístico.....	44
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	44
2.3.1 Encuesta.....	44
2.3.2 Entrevista.....	44
2.4 Matriz de relación	45

2.5 Participantes.....	48
2.6 Muestra	48
2.7 Procedimiento y plan de análisis de datos	49
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
3. Análisis de resultados	50
3.1. Análisis de resultados de encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Parroquial de San José de Minas.....	50
3.2. Análisis de encuesta dirigida a los usuarios del Gobierno Parroquial de San José de Minas.	54
3.3. Análisis de entrevistas a funcionarios del Gobierno Parroquial	59
CAPÍTULO IV. PROPUESTA	65
4 Propuesta.....	65
4.1 Título de la propuesta.....	65
4.2 Justificación	65
4.3 Objetivo General.....	66
4.4 Objetivos Específicos.....	66
4.5 Ubicación sectorial y física.....	66
4.6 Importancia del manual de ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías.....	67
4.6.2 Ética en las secretarías.....	68
4.6.3 Principios básicos de la ética secretarial	68
4.6.4 Principios secretariales en la institución	69
4.6.5 Valores de la secretaria.....	70
4.6.6 Características éticas que debe tener una secretaria	72
4.6.7 Beneficios de un buen comportamiento ético en la institución	76
4.6.8 Ambiente laboral	76
4.6.9 Claves para un buen ambiente laboral.....	77
4.6.10	Factores negativos que ocasionan un mal ambiente laboral

4.6.11	Consecuencias de una mala práctica de ética profesional en el ambiente laboral	79
4.6.12	Como mejorar el ambiente laboral	79
CONCLUSIONES.....		80
RECOMENDACIONES.....		81
GLOSARIO		82
INFORMACIÓN DE FUENTES.....		83
ANEXOS		86
ÁRBOL DE PROBLEMAS.....		86

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla 1 Género.....	50
Tabla 2 Conocimiento de ética profesional	50
Tabla 3 Ética profesional y en el ambiente laboral.....	51
Tabla 4 Código ética profesional de las secretarias.....	51
Tabla 5 Principios básicos de la ética profesional	52
Tabla 6 Funciones o claves del ambiente laboral	53
Tabla 7 Manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral	53
Tabla 8 Implementación de un manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral	54
Tabla 9 Género.....	54
Tabla 10 Edad	55
Tabla 11 Importancia de la ética profesional.....	55
Tabla 12 Ética profesional en las secretarias de la institución.....	56
Tabla 13 La ética profesional y buenas técnicas de ambiente laboral al usuario	56
Tabla 14 Mala práctica de ética profesional y ambiente laboral	57
Tabla 15 Existencia de una manual de ética profesional y ambiente laboral en la institución .	57
Tabla 16 Implementación de un manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Valores éticos y morales.....	22
Figura 2 Valores Éticos y Morales	23
Figura 3 Ética Profesional tomado.....	25
Figura 4Características éticas de una secretaria ejecutiva,	29
Figura 5 Beneficios de un buen comportamiento ético	32
Figura 6 Claves para un buen ambiente laboral.....	33
Figura 7 Matriz de relación.....	47
Figura 8 Cuadro de Participantes.....	48
Figura 9 Muestra.....	49
Figura 10 Principios éticos de carácter general	68
Figura 11Principios secretariales en la institución	69
Figura 12 Valores de las secretarias	71
Figura 13 Características éticas de las secretarias	72
Figura 14 Integridad.....	73
Figura 15 Fotografías Trabajo en equipo.....	74
Figura 16 Beneficios de un buen comportamiento ético	76
Figura 17 Claves para un buen ambiente laboral.....	78
Figura 18 Factores negativos de un ambiente laboral.....	78
Figura 19Como mejorar el ambiente laboral	79

INTRODUCCIÓN

La ética profesional se la puede definir como el conjunto de normas y valores, dirigidas a todos los profesionales sin importar su profesión. Mismo que es importante, pues en ella se evidencian los valores que fueron inculcados desde el hogar. Aquí se estipula normas y reglas para un buen desenvolvimiento en el cumplimiento de las funciones.

En el ámbito profesional la ética es un tema fundamental que trasciende mucho en los profesionales, ya que de ella depende como la persona se desempeña en su cargo, lo cual lo puede llevar al éxito o fracaso del mismo dependiendo de sus acciones, y de ello dependerá también mantener un buen ambiente en el espacio de trabajo, que es importante para el buen desempeño en las actividades de las secretarias en la institución.

El tema de la presente investigación surge de la preocupación de que en el Gobierno Parroquial Rural de San José de Minas se ha evidenciado la falta de un manual o guía referente a la ética profesional que fortalezcan el cumplimiento de las funciones de las secretarias lo cual se pudo visualizar mediante una observación de campo, llegando así a la conclusión de que un manual podría ser una herramienta que ayudará mucho a que las secretarias conozcan la gran importancia que tiene la ética profesional en su trabajo y de esta forma pongan en práctica los diferentes principios básicos, las claves y acciones que realizar la secretaria, para lograr un buen ambiente laboral.

Para esto fue muy necesario recurrir a las diferentes fuentes de información, que permitan construir un marco teórico sustentado que contenga todo lo relacionado al tema, y más aún que se relacione a la ética con la cual debe contar una secretaria para que así, ella pueda ser una profesional en quien todo el personal y en especial su jefe pueda contar a toda hora y en todo momento.

En el capítulo I de este trabajo podemos encontrar la formulación del problema, antecedentes y justificación, y los objetivos planteados para la presente investigación.

En el capítulo II encontraremos el marco teórico, en donde se puntualiza los diferentes temas, definiciones y conceptos que ayudarán al lector a comprender la importancia de la ética profesional en el ámbito laboral.

En el capítulo III se detalla los diferentes tipos de investigación, métodos y técnicas utilizadas para el cumplimiento de los objetivos.

En el capítulo IV se desglosa el análisis e interpretación de resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas a los usuarios del Gobierno Parroquial San José de Minas, que ayudaron a la realización de esta investigación.

En el capítulo V se finaliza con las conclusiones y recomendaciones que se obtuvo después de la ejecución de la presente investigación, lo cual al mismo tiempo dio paso a la propuesta.

Antecedentes

En la actualidad las instituciones a nivel nacional requieren profesionales comprometidos con su trabajo, desempeñando bien sus funciones en el ambiente laboral. La ética profesional se ha convertido en un instrumento principal dentro del área de trabajo y ejecución de las actividades de los profesionales, dentro de la institución.

De igual manera en las empresas, la importancia sobre la ética profesional y el ambiente laboral de sus trabajadores cada día tiene mayor acogida, ya que contribuye al cumplimiento de las metas de la institución. La falta de lealtad, compromiso, honestidad, responsabilidad, cooperación, discreción entre otros, puede ocasionar conflictos dentro de la organización a la que pertenezcan, entre esos la divulgación de información que solo compete a la empresa o sea de carácter personal, que no puede ser de conocimiento público o difundirse a otras personas.

En el Gobierno Parroquial Rural de San José de Minas se ha evidenciado la falta de un manual o guía referente a la ética profesional que fortalezcan el cumplimiento de las funciones de las secretarías. Se puede mencionar que en muchos de los casos la falta de conocimiento y capacitación es el factor principal para una mala práctica de ética en el ambiente de trabajo. Es por eso, que se realizó el proyecto de investigación sobre la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías de la institución, debido a que el gobierno parroquial, requiere profesionales del secretariado capacitados, líderes, comprometidos con su trabajo, desempeñando bien sus funciones, porque de eso dependerá la imagen y el crecimiento institucional.

Según la investigadora (Baquerizo, 2018) sustenta mediante su investigación la ética profesional y su relación en el ambiente laboral de las secretarías; se puede determinar la importancia de una buena práctica de la ética profesional dentro del ambiente laboral, pues beneficia al crecimiento empresarial.

El ambiente laboral en una empresa es imprescindible, pues aporta optimismo al realizar las diferentes actividades, además aporta en las relaciones interpersonales de la empresa. La falta de ética profesional ocasiona muchos conflictos entre compañeros de trabajo, dando como resultado, malas relaciones laborales y un bajo desempeño en sus funciones.

Según (Vivero, 2013), en su investigación la ética profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria, se puede determinar que la ética profesional juega un papel importante en el cumplimiento de las funciones de las secretarías, beneficiando en el crecimiento de la organización.

Es importante resaltar, que las empresas requieren de excelentes profesionales, no solo con conocimientos técnicos, sino también valores y actitudes éticas que ayudará con el cumplimiento de la misión y visión de la empresa. Sin ética es difícil llegar a ser un excelente profesional y cumplir con el compromiso de trabajo en la institución.

La ética profesional es fundamental, debido a que todo profesional la debe poseer y poner en práctica dentro del campo laboral. Aquí encontramos ciertos valores como la honestidad, lealtad y actitudes como la cooperación, puntualidad, liderazgo, discreción entre otras, que son necesarias dentro de una empresa o institución. Hace referencia al conjunto de normas y valores que los profesionales deben cumplir, para contribuir al crecimiento institucional, que está directamente relacionada con el ambiente laboral y como consecuencia el desempeño laboral de las secretarías.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo, tiene finalidad el estudio de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas, en el cual se busca determinar la importancia de una buena práctica de la ética profesional y de qué manera beneficia en el ambiente laboral y cumplimiento de sus funciones. Teniendo en cuenta que una secretaria no solo debe tener una buena apariencia, si no también debe estar capacitada y poseer valores, actitudes éticas que hablan sobre ellas.

Es por eso que el tema de estudio, se lo aplicó en el Gobierno Parroquial de San José de Minas, tomando como población de estudio al personal administrativo (secretarias ejecutivas). En donde se observa ciertas actitudes y valores que pueden afectar al desempeño laboral. Si bien es cierto la secretaria es la mejor aliada de su jefe en la empresa, que al tener estas características tendrá un desempeño eficaz en su trabajo.

“Debemos considerar que los valores éticos son tan importantes en toda actividad humana en especial en la labor profesional que presta o ejecuta la secretaria ejecutiva, una buena actitud y labor habla de su personalidad y responsabilidad como profesional” (Armijos & Zambrano, 2009, pág. 21). En la actualidad las empresas requieren secretarias con ciertos valores y actitudes éticas, que son su carta de presentación y favorecen crecimiento y bienestar de la institución. Si bien es cierto el rol de la secretaria dentro de una organización ha ido evolucionando, pasa de tomar dictados y contestar las llamadas a formar parte del eje principal de la empresa, para lo cual es importante la buena práctica de principios y valores de ética profesional.

También se debe mencionar que el plan de investigación ayudará como guía en el cumplimiento de las funciones de las secretarias dentro de la institución, aportando y fortaleciendo a los conocimientos adquiridos en de su formación profesional, para fortalecer y contribuir de mejor manera con la misma, en donde se analizará las causas de efectos de ciertas deficiencias en la misma, que no ayudan a un buen desempeño laboral y aportando con una probable solución.

Por tal motivo la investigación tendrá impactos tales como:

Impacto ético. – El tema de estudio tendrá un impacto ético, porque mediante el análisis de las deficiencias, se pretende elaborar un decálogo o manual para las secretarias, en donde se tomará en cuenta valores y actitudes éticas que debe poseer para el beneficio de la empresa.

Impacto social. – También tendrá un impacto social, si las secretarias ejecutivas llegan a carecer de estas actitudes y valores tendremos como resultado un bajo desempeño laboral. Las secretarias en la actualidad son de vital importancia dentro de las organizaciones en donde la lealtad ante la empresa debe prevalecer, ante todo.

Impacto administrativo. – Contribuirá con la capacitación de los administrativos (secretarias ejecutivas) mediante la implementación de un manual de las actitudes y valores que debe poseer una secretaria dentro de la organización, permitiendo una mejor organización y desempeño de sus funciones para beneficio de la empresa

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la importancia de la ética profesional de las secretarías en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?
- ¿Cómo se relaciona la ética profesional de las secretarías con el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?
- ¿Cuáles son los elementos que contribuye a la aplicación efectiva de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?

Planteamiento del problema

¿De qué manera influye la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?

Objetivo general

Establecer la influencia de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.

Objetivos específicos

- Determinar la importancia de la ética profesional de las secretarías en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.
- Definir la aplicación de la ética profesional de las secretarías en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.
- Elaborar una propuesta que contribuya a la aplicación efectiva de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1.1. Sustentación de la investigación

1.1.1 Fundamentación Filosófica.

La filosofía y la ética están enfocadas al estudio de los actos humanos que tienen un carácter social, solo de esta manera se podrán ampliar los conocimientos y la sabiduría, ambas son de carácter normativo y hacen reflexiones sobre las conductas y las relaciones humanas (Salazar, 2010).

Todo profesional debe ejercer de manera correcta y obligatoria la ética profesional por esta razón en la ética profesional encontramos la colaboración y actitud líder para el beneficio de la institución. Ayuda a comprender la importancia de ser buenos profesionales, estipulando reglas y sanciones dentro de la institución lo que permita entre bienestar entre secretarias, usuarios y funcionarios del plantel.

1.1.2 Fundamentación axiológica.

“En las empresas es trascendental fortalecer un ambiente de respeto, armonía, solidaridad, cooperación, colaboración, compañerismo donde las autoridades motiven a los empleados a comportarse éticamente, identificándose con la empresa alcanzando metas con eficacia, eficiencia, efectividad, productividad” (Vivero, 2013).

Es de mucha importancia la práctica de valores y ética en la institución, para de esta manera contribuir con el ambiente laboral y de esa manera cumplir con la misión y visión institucional, favoreciendo las relaciones entre compañeros de trabajo, ayudando a cumplir las funciones de manera eficaz y oportuna.

1.1.3 Fundamentación sociológica.

Según (Zabala, 2013) menciona que:

Los saberes profesionales son recursos culturales para el buen desempeño en un empleo; sin embargo, no deben tener únicamente este fin, pues la misma cultura profesional puede servir, desde la perspectiva ciudadana, para entender y actuar junto con pares de la profesión ante problemáticas que estén afectando a la vida civil.

En relación a la cita anterior se puede mencionar que la sociedad requiere profesionales que contribuyan al desarrollo y crecimiento de la misma. La investigación tiene un enfoque sociológico por que ayudara a profesionales de distintas entidades, aportando con nuevos conocimientos y destacando la importancia de los mismos. Para los/las profesionales del secretariado ejecutivo.

De igual manera a lo largo de la formación profesional se ha destacado que en las secretarias es importante contar con un alto conocimiento sobre la ética profesional, donde se destaquen las características tanto físicas como valores éticos, que debe poseer para el ejercicio de sus funciones. Es obligación del profesional conocer que contiene un código de ética ejercerlo de mejor manera para aplicarlo y así evitar futuros inconvenientes.

1.2 Ética profesional

Según (Varela, 2010, pág. 48) determina que: “La ética tiene su objeto de estudio, y son los actos humanos conscientes y voluntarios que afectan a otros individuos, o a determinados grupos sociales, o a la sociedad en su conjunto” (pág. 48). Se define a las características que debe poseer un profesional, en el desempeño de sus funciones, en el campo laboral. Se podría decir que, sin ética, difícilmente se puede llegar a ser un excelente profesional.

“La ética profesional es parte de una cultura profesional que incluye un conjunto de saberes, creencias, valores y esquemas que orientan las prácticas en el campo profesional” (Yuren, 2013, pág. 1). La buena práctica de la ética profesional contribuirá al desarrollo organizacional de la institución. Una buena secretaria no es quien posee conocimientos técnicos o teóricos, por el contrario, también es aquella que posee valores éticos y los aplica en sus labores.

La ética profesional se dirigida a toda profesión, la buena práctica de valores en el campo del secretariado no es la excepción. Aquí se establecen normas de conductas o comportamiento para el ejercicio de sus funciones, sin ética profesional solo existiesen profesionales enfocados al lucro económico de su formación, dejando a un lado el compromiso social de la buena práctica de ética, que contribuye de manera positiva para el crecimiento de las entidades en las que labora.

Según (Valera, 2010) manifiesta que:

Una profesión impone a quien lo es, ciertas obligaciones, las principales son:

- Que los conocimientos y habilidades que se le atribuyen realmente se tengan.
- Responsabilidad de guardar el secreto profesional de la información que se adquiere en virtud de la profesión ejercida (pág. 190).

Como profesionales del secretariado, es importante demostrar aquellos conocimientos teóricos adquiridos en las aulas y aplicarlos en la práctica profesional, teniendo en consideración la base de una secretaria la ética profesional, que enmarca valores y conductas que deben ser aplicadas en sus funciones.

Las autoras (Roa, Martínéz, & Acosta, 2017) manifiestan que:

La ética tiene que ver con el compromiso de ser buena persona, la cual pasa por la realización del bien común, es la rama del saber que se ocupa del estudio de las acciones morales de los individuos y de los grupos, así como de las reglas y normas que rigen ese comportamiento en una sociedad determinada.

1.2.1 ¿Que son los valores?

Los valores son de gran importancia dentro del ejercicio laboral de las secretarias. Muchos de estos valores son establecidos por la sociedad y son adquiridos desde nuestra infancia. Para un buen profesional los valores deberían ser como el pan de cada día, pero de igual manera estos no existen en muchos de ellos.

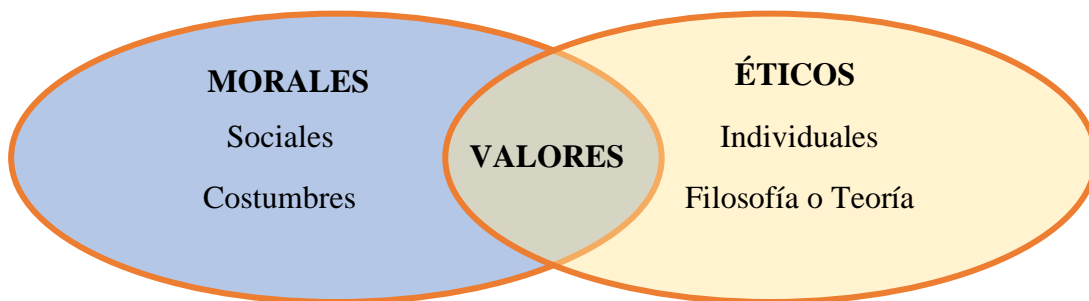


Figura 1 Valores éticos y morales
Autor: Nataly Arias. Fuente propia

- **Valores morales**

(Varela, 2010) Determina que: “La moral impone normas y principios que regulan la conducta de los hombres, pero es a través de su actividad donde se pueden cumplir o no dichas normas.” Es decir que moral, permite al hombre a distinguir entre las buenas y malas acciones, si es relacionado en el ámbito profesional, la moral permite distinguir entre las buenas y malas acciones, que podrían perjudicar al bienestar de la institución o empresa en la que trabajamos.

Dichos valores, ayudarán a un mejor desenvolvimiento dentro de la vida social y con mayor importancia en lo laboral. Estos valores están relacionados con la moral de una persona, la cual le permite diferenciar entre el bien y el mal, referente a sus acciones. Dentro del campo laboral, esto ayudara al fortalecimiento de las relaciones con la empresa, dejando de lado las malas prácticas éticas y contribuir con el crecimiento empresarial.

Según (Herrera, 2016) define que: “Los valores morales son todas las cosas que proveen a las personas a defender y crecer en su dignidad. Los valores morales son desarrollados y perfeccionados por cada persona a través de su experiencia.”

- **Valores éticos**

El valor ético perfecciona al hombre en cuanto a ser hombre, en su voluntad, en su razón y lo prepara para vivir en colectivo. Se puede tener buena o mala salud, mayor o menor cultura, pero esto no afecta directamente al ser hombre. Por el contrario, si el hombre vive en la mentira, en la violencia o comete un fraude empeora al ser humano, es decir, lo deshumaniza. (Hodelín & Fuentes, 2014)

Según (Armijos & Zambrano, 2009) determina que dentro de los valores éticos de la secretaria ejecutiva “Debemos considerar que los valores éticos son tan importante en toda actividad humana en especial en la labor profesional que presta o ejecuta la secretaria ejecutiva, una buena actitud y labor habla de su personalidad y responsabilidad como profesional (pág. 21).

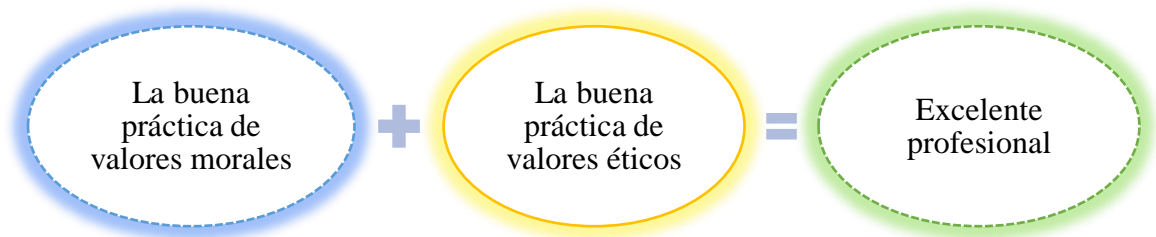


Figura 2 Valores Éticos y Morales
Autor: Nataly Arias. Fuente propia

1.2.2 Ética en la secretaria

Según (Hidalgo, 2013) manifiesta que: “La secretaria es el pilar fundamental para el éxito empresarial, cumple con la función de socialización, integración e interrelación mediante la aplicación de valores humanos, morales, sociales, comportamentales cumpliendo con los objetivos planificados por la empresa” (pág. 40).

La ética secretarial, es el comportamiento y profesionalismo que debe tener una secretaria, que como bien dice el nombre y te enseñan siempre en esta carrera, la palabra viene de secreto, es decir que en una secretaria debe prevalecer el: VER, OIR Y CALLAR. (Moreno, 2011).

Dentro de la empresa se pueden observar situaciones que no pueden ser divulgadas, por ejemplo, debe cumplir estrictas medidas de confidencialidad como el ver, oír y callar, mencionadas anteriormente.

- **Ver**

Dentro de la institución en muchas ocasiones se pueden presentar situaciones de total confidencialidad, es por eso que el término “ver” se lo menciona dentro de unos de los comportamientos éticos de las secretarias.

- **Oír**

Se refiere a que no toda la información que se escucha dentro de la empresa o institución, puede ser compartida con los demás, en muchos de los casos se debe solo oír y mencionar el tema en cuestión.

- **Callar**

Esto lo podemos relacionar con la confidencialidad de las secretarias, que es uno de los principios básicos de ética profesional dentro del secretariado.

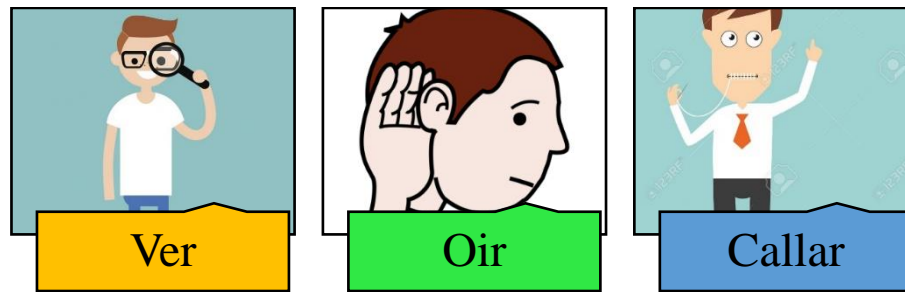


Figura 3 Ética Profesional
Fuente: (Moreno, 2011)
Autor: Nataly Arias

Según (Peñañiel, 2017), manifiesta que este término se refiere a:

Una persona que sirve a los demás en manera estable, honrada con vocación y dignidad aplicando normas que determinan el comportamiento y la conducta que se presentan en diversas circunstancias de la vida del ser humano. También a cada una de las decisiones que toma el ser humano al realizar las actividades dentro de la vida diaria escogiendo la manera más efectiva de acuerdo a los valores y formación de cada ser humano.

En relación a la cita anterior se puede argumentar que en muchas ocasiones a la secretaria se le asignan funciones que requieren mayor responsabilidad y concentración. La secretaria ejecutiva debe ejercer sus labores con completa responsabilidad, debido a que ellas pasan a formar parte del eje principal para la empresa. Es por eso que en el campo secretarial la responsabilidad debe ser reflejada en los resultados del trabajo realizado, destacándola como un arma principal, para un buen desempeño en su ámbito laboral.

1.2.3 Importancia de la ética en la institución

“Debemos considerar que los valores éticos son tan importantes en toda actividad humana en especial en la labor profesional que presta o ejecuta la secretaria ejecutiva, una buena actitud y labor habla de su personalidad y responsabilidad como profesional” (Armijos & Zambrano, 2009). El buen comportamiento ético en la empresa, permitirá no solo el crecimiento de dicha institución, si no también contribuirá a establecer un buen ambiente laboral para un buen entendimiento entre compañeros.

En la actualidad las empresas requieren de buenos profesionales para el ejercicio de las diferentes funciones. Aquí cada trabajador desempeña un papel muy importante para el buen funcionamiento de la misma.

Dentro de las instituciones, la ética profesional es importante porque beneficia en los siguientes aspectos como:

- **Cumplimiento de las funciones**

En la institución o empresa es importante la ética profesional para el cumplimiento de las funciones en las secretarías. Se debe tener en cuenta que en una secretaria deben prevalecer valores como la lealtad, compromiso, responsabilidad. Debido a que la secretaria es la mejor aliada para su jefe, es por eso que debe poseer compromiso con la misión y visión de la institución teniendo responsabilidad ante todo para ejercer su profesión.

- **Buenas relaciones interpersonales**

“Las relaciones interpersonales forman parte de las relaciones sociales y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca” (Calle, 2013). Las relaciones interpersonales se las puede definir como la relación entre un determinado grupo de personas y entre ellas en un determinado grupo de trabajo. Una buena práctica de ética profesional ayudará a fortalecer los vínculos laborales, mejorando las relaciones entre compañeros de trabajo (secretarías de la institución y jefes).

- **Armonía en el ambiente de trabajo**

“Se establece una armonía entre la vida práctica y las normas éticas. Favorece la convivencia social entre una persona que ofrece servicios a quien los recibe. Se establece una relación de confianza y respeto” (Varela, 2010, págs. 191-192). De esta manera favorece en la armonía y así se evitará conflictos en el ambiente de trabajo, favoreciendo al crecimiento institucional.

1.2.4 Responsabilidad ética en la empresa

(Treviño, 2011) Determina que:

La ética de la empresa enfrenta importantes desafíos, entre los que destacan armoniza las exigencias éticas con los objetivos empresariales, incorporar la ética de manera consubstancial a la filosofía de la empresa y a sus prácticas cotidianas, atender las expectativas de todos los grupos de interés, y formular criterios éticos de manera conjunta con base en procedimiento dialógicos que integren sus interés y perspectivas (pág. 22).

Los profesionales están obligados a trabajar bajo los principios básicos de la ética profesional, en la actualidad algunas instituciones cuentan con reglamentos o manuales en donde consta o hace referencia sobre la ética profesional, aunque en mucho de los casos son vulnerados, como se mencionó anteriormente ser un buen profesional no solo implica poseer conocimientos es cierto que esto contribuye en parte con la empresa, pero para cumplir con los objetivos de la empresa también se debe actuar

“Es trascendental resaltar que la secretaria se caracteriza por fortalecer las relaciones humana, sociales laborales creando un vínculo trascendental entre la ética y el clima laboral incluyendo las prácticas administrativas optimizando recursos que permitan alcanzar la productividad empresarial” (Hidalgo, 2013, pág. 27).

De igual manera para los profesionales del secretariado es de mayor importancia, ya que no solo ocupa un cargo de asistente administrativa; por el contrario, pasa a formar parte fundamental para en el funcionamiento de la empresa debido a que ser la mano derecha de su superior.

1.2.5 Código de ética profesional

Según (Morales, 2019), determina que:

El código de ética, es un documento compuesto por una serie de normas, reglamentos y valores que han sido establecidos para regular los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de un mismo contexto, bien sea con respeto a una profesión, organización o empresa.

Se puede determinar que un código de ética, está compuesto en base a valores, que un profesional debe poseer en un ámbito laboral. En el cual se establecen normas de comportamiento, como actitudes y obligaciones del profesional. Dentro de área secretarial, uno de los puntos más frecuentes, la discreción o confidencialidad dentro de la institución.

“Los códigos éticos han demostrado ser buenos instrumentos para mejorar los compromisos entre los trabajadores y la entidad donde, se logre reflejar los comportamientos, conductas y valores que el personal que laboran debe de aplicar para el desarrollo de la institución” (Barveran, 2019, pág. 20).

1.2.6 Principios básicos del código de ética secretarial.

Los autores (Barreto, Vélez, & Cobacango, 2019) indican que los siguientes principios son los principales dentro del código de ética secretarias:

- **Dignidad.** – La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento infracción o descredito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.
- **Integridad.** – Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.
- **Secreto profesional.** – Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión (pág. 12).

Estos principios ayudaran de mejor manera a cumplir cada una de las actividades en la institución de una manera oportuna y eficaz. La dignidad, integridad y secreto profesional, van de la mano y deben ser cumplidos en el día a día, dentro y fuera del área de trabajo, esto no solo hablara bien de la secretaria, si no también que causara una buena imagen institucional, antes los demás.

1.2.7 Beneficios del código de ética profesional

Para las secretarias el código de ética profesional beneficia dentro y fuera de la institución, teniendo en cuenta que una excelente secretaria practica la ética profesional en cualquier situación, entre ellas se puede mencionar:

Según (Barreto, Vélez, & Cobacango, 2019) manifiestan que el código de ética profesional beneficia en:

- **En las relaciones interpersonales.**

Incrementa una buena relación con personas internas y externas de la institución, evitando conflictos y llevando un ambiente armonioso de trabajo.

- **En la institución.**

El o la profesional del secretariado podrá ejecutar sus funciones de manera correcta, beneficiando el crecimiento e imagen institucional.

- **En su profesión.**

Guiara a un correcto desenvolvimiento profesional ante la sociedad, cuidando su imagen ante los demás.

1.2.8 Características éticas de una secretaria ejecutiva

“La secretaria en el ámbito profesional fortalece sus valores humanos, morales, sociales, tecnológicos dentro y fuera del ámbito laboral, estableciendo un compromiso profesional con la empresa” (Hidalgo, 2013, pág. 23). Una excelente secretaria debe contar con ciertas actitudes para un buen desempeño de sus funciones, entre las más importantes tenemos:

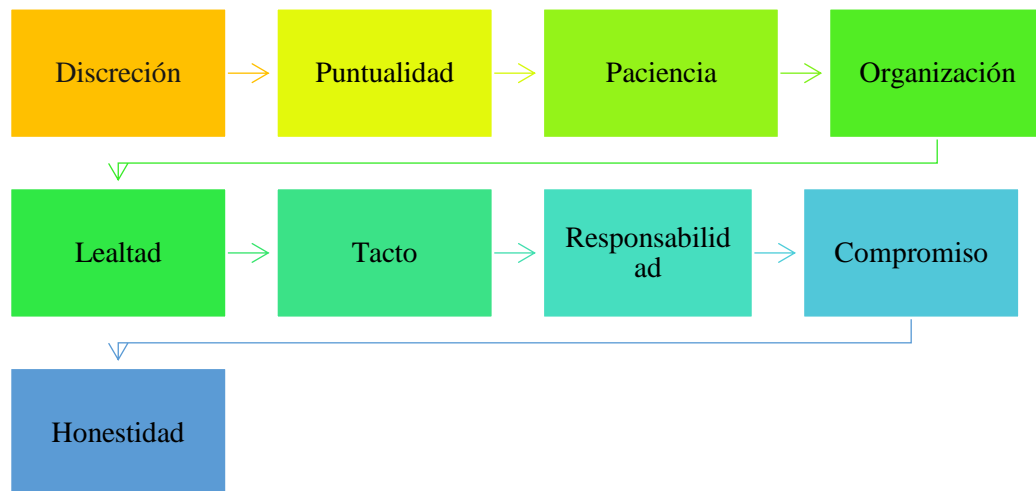


Figura 4 Características éticas de una secretaria ejecutiva,
Fuente: <https://www.profesion.es/caracteristicas-indispensables-en-una-secretaria>.
Autor: Nataly Arias

- **Discreción.**

“La discreción es en gran parte la base de la confianza. Nadie se siente seguro hablando y compartiendo información con personas que puedan compartir de más con otras personas que no deseamos” (Ramirez, 2016). En las entidades existe información con carácter confidencial.

La discreción es guardar silencio ante las situaciones de la empresa. Es por eso la denominación de secretaria que proviene de secreto, la lealtad y discreción, ante todo.

- **Puntualidad**

“La puntualidad contribuye a dotar una personalidad de carácter y eficacia. Nos hace ser mejores en las actividades que desempeñamos y así ganaremos confianza del entorno” (Perez, 2010). La puntualidad hablará bien o mal de un profesional, cumplir con los tiempos de entrega de trabajos o horarios de trabajo, esto ayudará a la armonía y mejor organización de la empresa.

- **Paciencia**

“La paciencia es un rasgo maduro de la persona. Las personas que tienen paciencia saben esperar con calma a que las cosas sucedan, ya que piensan que las cosas no dependen de uno mismo, se les debe otorgar tiempo” (Ibarguen, 2015). Esta cualidad es importante, debido a que existen situaciones que requieren ser tomadas con tranquilidad, evitando el estrés y desesperación ante estas situaciones, ya que no ayudarán a cumplir con los objetivos planteados.

- **Organización**

Según (Lara, 2016) manifiesta que: “El orden y la organización son de suma importancia para trabajar sin estrés y pérdida de tiempo” (pág. 40). La organización también forma parte vital de una secretaria tanto de su espacio de trabajo, como el manejo de tiempos de ciertas actividades, un ejemplo claro la mala organización de una oficina no ayudara a un buen desempeño laboral.

- **Lealtad**

“Es uno de los valores más importantes de la ética profesional. Las Asistente Administrativa debe ser leal a su jefe, su institución, compañeros de trabajo y hacia ella mismo” (Lara, 2016). La lealtad forma parte fundamental dentro del código ético de las secretarias, ser leales a la empresa frente a las situaciones que esta atraviese y sobre todo tener compromiso con la misión y visión de la empresa.

- **Tacto**

“Tener tacto implica hacer lo debido en el momento adecuado” (Vivero, 2013). Manejar con cautela, ciertas situaciones que puedan presentarse en la entidad. El tacto se lo defina como tener prudencia y así poder resolver problemas.

- **Responsabilidad**

“La responsabilidad es un valor o cualidad de todo ser humano, que cumple con sus obligaciones al hacer, decir u ofrecer algo con plena conciencia de sus actos” (Contero, 2017). Hace referencia a que debemos realizar nuestras labores, destacando lo mejor como profesionales, cumpliendo con las reglas y normas de la institución, actuar de manera correcta frente a las diferentes situaciones que se presenten dentro de la organización.

- **Compromiso**

“Es actuar en consecuencia y hacerlo, es planificar el camino para culminarlo, sorteando los inconvenientes, pero sin dejar de caminar hacia la consecución de la meta propuesta” (Obeso, 2019). El compromiso por el crecimiento institucional, el comprometerse y estar obligados a cumplir con las metas e ideales de la institución, si no existe compromiso, por parte del profesional hacia el desempeño en la institución, ocasionaría conflictos dentro del ambiente laboral de la institución.

- **Honestidad**

“La honestidad debe caracterizarse en su manera de actuar, debe ser veraz ante cualquier situación y deberá distorsionar la realidad. Debe ser honesta consigo mismo y los demás” (Lara, 2016). El decir la verdad, la veracidad y ser justo en todo lo que se realice dentro de la empresa o institución en la que el profesional trabaje. Dentro de campo secretarial, la honestidad es imprescindible tanto como la lealtad hacia la empresa.

1.2.9 Beneficios de un buen comportamiento ético en la institución

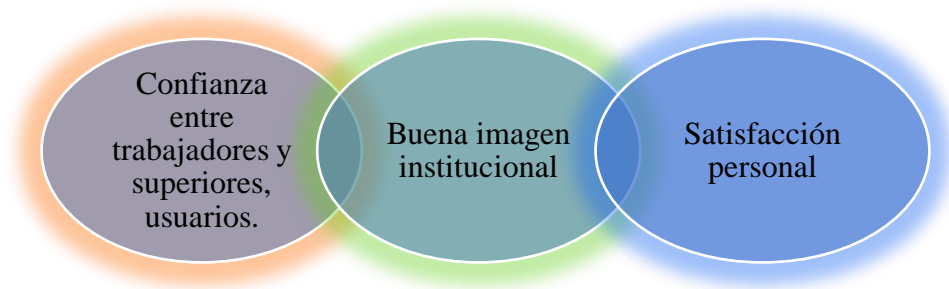


Figura 5 Beneficios de un buen comportamiento ético
Fuente: obtenido de <https://diarioresponsable.com/>

1.3 Ambiente laboral

El ambiente laboral se lo puede definir como el espacio en el que un profesional desempeña o cumple sus funciones, en el cual se pueden encontrar distintos factores que pueden fortalecer o causar conflictos en el ambiente laboral.

Según (Pérez, Soler, & Díaz, 2009), afirman que: El ambiente laboral refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; comprende la organización, estructura y funcionamiento, donde el individuo realiza su trabajo, la actividad donde se relaciona con el objeto de trabajo, el resto de las personas, entre otros, las cuales constituyen un sistema interdependiente altamente dinámico que influye en el rendimiento de los trabajadores. (pág. 2).

Dentro de las instituciones es importante el fortalecimiento del ambiente laboral, en el cual los profesionales desempeñan sus funciones. Un mal ambiente dentro de su área de trabajo, probablemente ocasionaran un bajo desempeño y malas relaciones entre compañero. Uno de los principales factores que causan un mal ambiente laboral, es la mala práctica de la ética profesional.

1.3.1 El ambiente laboral en las secretarías.

Dentro de las organizaciones, el ambiente laboral representa la base para el cumplimiento de los objetivos planteados. En el área secretarial sin duda alguna, se debe fomentar un buen ambiente laboral, creando un ambiente confiable, libre de conflictos y manteniendo buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y superiores.

1.3.2 La importancia de un buen ambiente laboral

(Hernandez, 2014), manifiesta que: “el clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados”. Si bien es cierto mediante buenas relaciones laborales y armonía en el área de trabajo, contribuirá con el cumplimiento de las metas de la institución. En la actualidad las secretarías o asistente ejecutivas, cumplen un rol fundamental dentro de la empresa, debido a que representa la mano derecha su jefe. Es por eso la importancia de un buen ambiente laboral tanto entre compañeros de trabajo y jefes o superiores.

1.3.3 Claves para un buen ambiente laboral

Dentro del ejercicio laboral de las secretarías se puede determinar las siguientes:

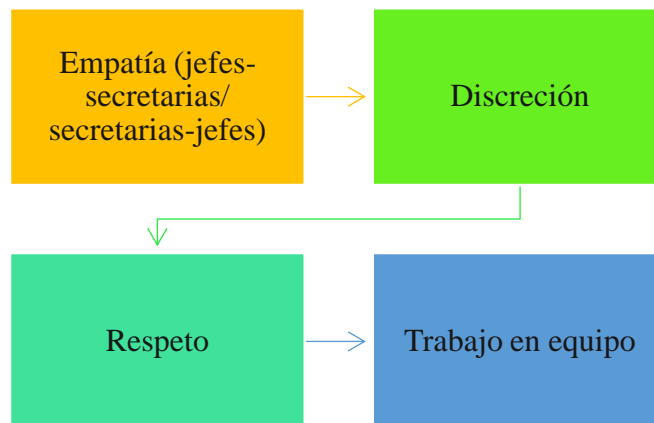


Figura 6 Claves para un buen ambiente laboral
Autor: Nataly Arias, Estructura Propia

- **Empatía**

Según (Montejano, 2019) define que: “La empatía a grandes rasgos, es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra”. La secretaria siempre debe analizar cada situación y ponerse en lugar de sus superiores, al realizar distintas actividades a favor o en contra de la empresa

- **Discreción**

“La discreción es la base de la confianza” (Ramirez, 2016). La discreción es uno de los deberes principales de las secretarias, es decir la buena práctica del secreto profesional. Dentro del ámbito laboral, es importante la no divulgación de la información, debido a que solo podría ocasionar malos entendidos, conflictos y como resultado un mal ambiente laboral.

- **Respeto**

“La capacidad de valorar y honrar a otra persona, tanto sus palabras como sus acciones, aunque no aprobemos ni compartamos todo lo que haga” (García, 2017). Compromiso mutuo entre los compañeros de trabajo. El respeto entre trabajadores y superiores, debe ser de vital importancia, sin respeto difícilmente se podrá llevar un buen ambiente laboral y entre compañeros.

- **Trabajo de equipo**

“El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodología que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas” (Jaramillo, 2020). El trabajo en equipo se lo puede definir como la colaboración de miembros de un determinado grupo de trabajo. Este ayudara fortalecer las relaciones entre trabajadores, evitando conflictos entre sí.

1.3.4 Consecuencias de una mala práctica ética en ambiente laboral

Al no existir una buena práctica de ética profesional se puede mencionar las siguientes consecuencias tales como:

- **Malas relaciones interpersonales**

“Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas” (Monres, 2016). En relación a la cita anterior las relaciones interpersonales son importantes en las personas. al existir una mala práctica valores éticos, como la lealtad, compromiso, responsabilidad, honestidad, discreción entre otros, podría ocasionar conflictos entre compañeros de trabajo. Al no existir estos valores esenciales afectaría el ambiente de trabajo y relaciones entre compañeros de trabajo.

- **Falta de confianza**

Los autores (Reina, Hudnud, & Reina, 2017) manifiestan que: “ Cuando hay confianza, las personas dan un paso al frente de manera voluntaria y trabajan de forma óptima conjunta y eficiente (pág. 1). En relación a la cita se puede determinar que la confianza de jefe a secretaria es importante, ya que la secretaria es la mano derecha de su jefe y en muchas situaciones es su delegada principal en ciertas funciones. Al existir falta de confianza difícilmente se podría ejercer las funciones en la institución.

- **Mal ambiente laboral**

“Un mal clima laboral es como una mancha de aceite: se extiende y contamina todo lo que está a su alcance”(Francisco, 2019). Una mala práctica de ética profesional podría ocasionar conflictos internos en la institución, entre compañeros de trabajo y funcionarios de la misma.

- **Bajo desempeño laboral**

“El desempeño de los empleados es la base para tener un alto nivel de productividad que facilite la consecución de las metas”(Morales F. , 2018). Con una mala ética profesional difícilmente se podría alcanzar un alto nivel de desempeño laboral, al no existir ética en la empresa la productividad de los trabajadores es nula o negativa.

1.3.5 Desempeño laboral en las secretarias

Según (Acosta, 2018), manifiesta que: “El desempeño laboral es la evaluación de aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basado en el esfuerzo de cada persona”. El desempeño laboral es importante, porque si existe un bajo rendimiento podría ocasionar un mal ambiente de trabajo.

Es por eso que mediante el desempeño laboral se puede analizar la productividad de un trabajador en la empresa, analizando la ejecución de las labores dependiendo de su puesto o cargo en el trabajo, así también se puede analizar si el trabajador es la persona indicada ocupar dicho puesto de trabajo.

Según (Acosta, 2018) determina que para poder medir el desempeño de un profesional: “Un empleador puede considerar factores como: capacidad de liderazgo, gestión del tiempo, habilidades organizativas y productividad”.

- **Capacidad de liderazgo**

Las empresas, constantemente, buscan la manera de salir adelante y estar a la vanguardia y, por ello, es fundamental contar con personas capaces de influir en los demás, para conseguir diferentes metas en la empresa, es decir obtener los resultados esperados en tiempo y forma. (Giner, 2019)

En relación a la cita anterior, se puede decir que en una organización la secretaria debe poseer una actitud líder ante los demás, demostrando eficacia en su trabajo. Ser líder dentro de una organización contribuye con el objetivo de crecimiento de la misma.

- **Gestión del tiempo**

Gestionar el tiempo es algo más que una prioridad en cualquier trabajador, es la principal de las tareas y la más complicada. Si tenemos en cuenta que la vida no es más que tiempo, entonces el trabajo no es más que la gestión eficaz de este tiempo. (Arevalo, 2013)

De acuerdo con el autor se puede decir que el tiempo es de vital importancia para los superiores de una organización, hace referencia a la manera en que organiza su tiempo y como debe llevar una agenda ordena y fijar los horarios de su jefe.

- **Habilidades organizativas**

Según (García M. , 2019) manifiesta que: “las habilidades organizativas son las más importantes y que dan respuesta a las necesidades de la empresa”. Como profesionales estamos obligados a adaptarnos a la organización de la empresa, esto quiere decir que nos permitirá ejecutar nuestras labores respetando las pautas y tiempos que la empresa ordena.

- **Productividad**

Según (Camargo, 2005), determina que: “La productividad de una persona en el trabajo es una proporción de su eficiencia” (pág. 153). Ser parte de la productividad de una empresa, también

pasa a formar parte importante, esta no solo puede ser con fines lucrativos, si no también trabajar bajo la misión y visión de la empresa. Un trabajador productivo ayudará al crecimiento y desarrollo de su empresa.

Estos aspectos antes mencionados, sirven para medir el desempeño laboral de los trabajadores en la institución, en este caso medir el desempeño de las secretarias en el cumplimiento de sus funciones en la institución

1.3.6 Factores negativos que influyen en el desempeño laboral

“El desempeño laboral depende de la relación que existe entre el nivel de competencia técnica del individuo, su actitud frente al trabajo y la disponibilidad de recursos asociados, ya sean materiales y/o de soporte”(Goldman, 2014).

A lo largo de la formación profesional se ha aprendido que el desempeño laboral puede ser afectado por los siguientes factores, tales como:

- Las malas actitudes y prácticas de valores de los trabajadores, en muchas ocasiones la falta de ética en ellos, es la causa principal.
- La mala relación entre trabajadores.
- Falta de compromiso e interés por el trabajo que se realiza.
- Falta de capacitación y motivación por parte de la empresa, acerca de la importancia de una buena práctica ética.

Todos los puntos mencionados llevarán a un mal desempeño laboral como consecuencia una inestabilidad en el entorno laboral. Los jefes de hoy en día, buscan sus mejores aliados dentro del campo laboral es por eso que la secretaria debe estar capacitada en el ámbito de ética profesional y de esa manera fortalecer el ambiente laboral.

1.3.7 Acciones que debe realizar una secretaria para alcanzar un buen desempeño laboral.

- **Cumplir con las disposiciones y normativas de ética profesional.**

Según la Real Academia Española (RAE, 2019) define a normativa como: “Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad”. En relación a la cita y como se mencionó

anteriormente para ser un buen profesional es importante el cumplimiento adecuado de la ética profesional, si bien es cierto dentro de la institución no puede existir un manual, pero en toda profesión existe una normativa de comportamiento ético que rige en el ejercicio de sus funciones.

- **Establecer una comunicación clara**

Según (Cattaneo, 2019) manifiesta que:

La mayoría de los problemas y quejas tanto dentro, como fuera de la empresa surgen de una mala comunicación. La comunicación deficiente a menudo se debe a la escasez o falta de comunicación. En otros casos, es causa de la mala calidad del mensaje o la forma en la que nos expresamos.

Es por ello que podemos argumentar que se debe transmitir información de manera veraz y concreta, evitando la mala información en el entorno laboral. La buena comunicación fortalecerá los lazos interpersonales obteniendo buenos resultados en el ambiente de trabajo

- **Llevar el control permanente de sus tareas**

“En las organizaciones, sin importar tu tamaño o complejidad, una gran parte de los problemas se originan en la falta de claridad en las responsabilidades que recaen sobre cada uno de los integrantes” (Villacis, 2020).

Es por ello que las secretarias deben estar en constante revisión y evaluación de las actividades encomendadas dentro de la institución. El buen cumplimiento de las tareas o acciones encomendadas, se relaciona con el compromiso y responsabilidad, mencionados en las características éticas que debe poseer una secretaria.

- **Establecer tiempos**

El autor (Martinez, 2020), en relación al tiempo manifiesta que: “Todos disponemos de los mismos 7 días de la semana con sus 24 horas cada uno y su adecuada administración depende únicamente de nosotros”. Es por eso que otro de los aspectos importantes que se menciona en la organización, que tiene que ver con la coordinación eficaz de los tiempos dentro del trabajo,

tanto como en agendas de actividades y entregas de trabajos, evitando posibles conflictos en el ambiente de trabajo etc.

- **Innovar**

“La innovación no consiste en ver las cosas tal y como son si no en imaginar que podemos hacer para mejorarlas”(González, 2017). Estar en constantes cambios de mejora y superación profesional, debido a que se presentan nuevos cambios y es por esto que se debe estar en continuidad o al día con nuevos métodos o técnicas en el trabajo.

- **Fomentar un buen equilibrio laboral y armonía entre compañeros**

“La armonía significa equilibrio en las proporciones entre las distintas partes de un todo. Para que exista buena vibra y la energía positiva es meritorio propiciar la armonía en los entornos donde nos desenvolvemos día a día” (Velez, 2009). Según la cita anterior y en referencia de los beneficios del código de ética en las relaciones interpersonales, una buena relación entre compañeros ayudara a ejecutar de manera rápida y oportuna las actividades con el trabajo en equipo, cooperación entre compañeros.

- **Flexibilidad**

El autor (Garbanzo, 2015), en relación al termino flexibilidad en la institución manifiesta que: “A nivel interno, debido a la necesidad de adoptar nuevos procesos, objetivos y métodos, es probable que la organización, requiera aplicar cambios organizacionales trascendentales”. Es por eso que las secretarias deben estar dispuestas a los nuevos cambios dentro de la institución, puede ser a la implementación de nuevas tecnologías o métodos de trabajo, todo sea por el crecimiento institucional

- **División del trabajo**

“La división del trabajo es el proceso por medio del cual una tarea se divide en partes, cada una de las cuales se atribuye a una persona o grupo de personas” (Amaru, 2009). En relación a la cita anterior la división del trabajo y trabajo en equipo tiene mejores resultados, que realizarlo una sola persona. En muchos de los casos se puede delegar ciertas actividades a compañeros de trabajo o simplemente dividir, para agilizar y alcanzar un buen desempeño y ambiente laboral

1.3.8 Prácticas éticas en el entorno laboral

(Amico, 2018), afirma que:

La ética y comportamiento en el lugar de trabajo son una parte crucial de tu trabajo, ya que ambos son aspectos que pueden ayudar a una empresa en sus esfuerzos para ser rentable. De hecho, la ética y el comportamiento son tan importantes para la mayoría de las empresas como el rendimiento con una moral alta y el trabajo en equipo son dos ingredientes para el éxito.

(Abril, 2018) menciona que:

La ética profesional recibe puntos específicos de conducta como son: integridad, objetividad, competencia profesional, confidencialidad, observancia de disposiciones normativas, todo lo cual deberá convertirse en una herramienta de trabajo, ya que el desempeño de una profesión se necesita la confianza no solo en la habilidad del profesional si no también en su integridad

- **Integridad**

“Una persona íntegra es aquella que siempre hace lo correcto y no lo que le conviene” (Delimas, 2019). En el campo profesional, se debe conservar todos los buenos valores y actitudes éticas, también estos no deben ser alterados, debido a que no se modifican con el transcurso del tiempo, ni tampoco dejan de estar vigentes.

- **Objetividad**

Según (Frett, 2018) manifiesta que: “La objetividad es la cualidad de estar libre de sesgos personales”. Es por ello que se puede argumentar que la secretaria no debe involucrar afinidades personales en el área de trabajo, la objetividad habla sobre la imparcialidad a las situaciones que se puedan presentar en la empresa.

- **Confidencialidad**

La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información (Ávila, 2013).

Se debe manejar y tratar con cautela y discreción aquella información que es de carácter privado, la cual se le puede tratar solo con el personal autorizado.

- **Competencia profesional**

Según (Sanchez, 2020), determina que: “las competencias son todas aquellas habilidades, aptitudes y destrezas que ha adquirido una persona a lo largo de su vida personal, profesional y académica”. Los trabajadores deben poseer actitud de competencia profesional y demostrar sus capacidades profesionales, no quedarse en una zona de confort, sino también explorar sus habilidades. El ser humano es capaz de alcanzar grandes objetivos y uno de ellos es ser cada día mejor.

- **Observancias de disposiciones normativas**

Estar al tanto de las normas en las que la empresa se maneja o estipula para el comportamiento ético de sus trabajadores. (Amico, 2018) Concluye que: “Todas las empresas en cada industria tienen ciertas pautas que sus empleados deben cumplir, y con frecuencia delinear estos aspectos en los manuales de los empleados”. Es por eso que la existencia de un manual que establezca normas éticas, es indispensable en las empresas, a partir de ello se pueden fijar pautas de comportamiento para el beneficio de la misma. A pesar de que en muchas empresas existen normas de comportamiento, son vulneradas o no existe conocimiento sobre el mismo. Dentro de una empresa es importante que se realice una capacitación constante sobre el manual o código de ética que se encuentra establecido, por dicha institución o empresa.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2 Metodología de la investigación

Mediante la ejecución la investigación se pretende contribuir en el ámbito de ética profesional y ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Parroquial Rural de San José de Minas. La metodología de la investigación detalla los procedimientos que fueron utilizados, para la recolección y análisis de la información del presente trabajo de investigación.

2.1 Tipos de investigación

2.1.1 Investigación Cualitativa

Este tipo de investigación, permitió determinar las cualidades que deben poseer las secretarías en el ámbito de ética profesional y el ambiente laboral, especificadas en el marco teórico y propuesta de la investigación, teniendo como finalidad el solucionar o ayudar a mejorar la problemática dentro de la institución.

2.1.2 Investigación Bibliográfica

Se realizó la búsqueda de información de distintos autores sobre investigaciones sobre la ética profesional, y ambiente laboral, encontrados en libros, artículos científicos o documentos de internet. La cual permitió dar un fundamento teórico científico en la investigación.

2.1.3 Investigación Descriptiva

Esto ayudó a describir las posibles consecuencias de una mala práctica de ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías de la institución. Así también se utilizó en el análisis y descripción de la información relacionada con la población de estudio, obtenidas en los instrumentos de recolección de datos.

2.1.4 Investigación de campo

La investigación de campo permitió analizar el lugar de la población de estudio el Gobierno Parroquial Rural de San José de Minas, mediante la aplicación de instrumentos y técnicas de recolección de datos, relacionados con las variables de estudio y de esta manera entender de mejor manera la problemática dentro de la institución.

2.1.5 Investigación propositiva

Dicha investigación trata sobre buscar y proponer soluciones a la problemática. Aquí se planteó y ejecuto la propuesta para la problemática existente en la institución, implementar un manual de ética profesional y ambiente laboral dirigido a las secretarias del Gobierno Parroquial Rural de San José de Minas, luego de haber relacionado cada uno de los datos obtenidos por los tipos de investigaciones antes mencionadas.

2.2 Métodos de investigación

2.2.1 Método inductivo

Este método, fue aplicado dentro del capítulo de análisis de los resultados, analizando la información recolectada en los instrumentos de investigación, para así llegar a una conclusión en general, basados en las variables de estudio, que son la ética profesional y el ambiente laboral.

2.2.2 Método deductivo

Permitió estudiar la idea general sobre las variables ética profesional y ambiente laboral, para así relacionarlas con las posibles derivaciones o causas y consecuencias de la misma.

2.2.3 Método analítico sintético

El método de investigación se aplicó dentro del proceso de elaboración del presente trabajo de investigación. Mediante el análisis de los distintos conceptos dentro del campo de estudio, para llegar a sintetizarlos de manera clara.

2.2.4 Método estadístico

Mediante este método se analizó los datos obtenidos en los instrumentos de recolección de datos, de la población de estudio.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1 Encuesta

Este instrumento fue aplicado a las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Minas, con la finalidad de determinar la importancia de la ética profesional y conocer sus distintos puntos de vista sobre la incidencia en su ambiente laboral. Esta técnica se realizó con preguntas cerradas para la fácil comprensión y análisis de resultados.

2.3.2 Entrevista

Este instrumento fue aplicado a los Vocales directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Minas, para conocer de manera más detallada, sus criterios sobre las preguntas de investigación.

2.4 Matriz de relación

OBJETIVO DE DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	(TÉCNICAS E INSTRUMENTOS)	FUENTE DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACION
Determinar la importancia de la ética profesional de las secretarias en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.	Ética profesional	Información de la institución	Encuestas Entrevista	Secretarias Usuarios Funcionarios del GAD	¿Conoce usted si la institución cuenta con una manual de principios ética profesional y ambiente laboral de las secretarias?
					¿Considera usted importante, la implementación de un manual de principios ética profesional y ambiente laboral de las secretarias, para el cumplimiento de sus funciones?
Definir la aplicación de la ética profesional de las secretarias en el ambiente laboral del		Conocimiento	Encuestas	Secretarias	¿Considera usted, la implementación de un manual de principios ética profesional y ambiente laboral de las secretarias, para el cumplimiento de sus funciones?
					¿Cuál es su nivel de conocimientos sobre los principios básicos de la ética profesional?

<p>Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.</p> <p>Elaborar una propuesta que contribuya a la aplicación efectiva de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.</p>				Usuarios	¿Cree usted, que las secretarías del Gobierno Parroquial de San José de Minas, se encuentran capacitadas en el ámbito de ética profesional (honestidad, respeto, integridad)?
		Actividades profesionales	Encuestas	Usuarios	¿Cómo considera usted que es importante la ética profesional en las secretarías dentro de las actividades profesionales para el cumplimiento de sus funciones?
		Normas y reglamentos del código de ética profesional	Encuestas	Secretarías	¿Conoce sobre las normas y reglamentos que componen el código de ética profesional de las secretarías?
		Comportamiento y actitudes del profesional	Encuestas	Usuarios	¿En qué nivel cree usted que las secretarías del Gobierno Parroquial de San José de Minas, aplican la ética profesional y buenas técnicas de ambiente laboral hacia los usuarios que asisten a los diferentes requerimientos de la institución?
	Ambiente laboral	Conocimiento	Encuestas	Secretarías	¿En qué cantidad usted conoce sobre las claves para un buen ambiente laboral de una secretaria?

		Armonía en el ambiente laboral	Entrevistas	Presidente. Vicepresidente Vocales del Gad	¿Considera usted que la ética profesional es importante para la armonía en el ambiente laboral de las secretarías de la institución para el cumplimiento de las funciones?
		Malas actitudes	Encuestas	Usuarios	¿Ha observado usted en algún momento una mala práctica de ética profesional y ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Parroquial de San José de Minas?
		Malas relaciones interpersonales		Secretarías	¿Considera usted que la ética profesional influye en relaciones interpersonales de las secretarías?
		Malas prácticas éticas en el ambiente laboral	Entrevistas	Presidente. Vicepresidente Vocales del Gad	¿Considera usted que una mala práctica de ética profesional podría afectar en el cumplimiento de las funciones de las secretarías de la institución?

*Figura 7 Matriz de relación
Autor: Nataly Arias*

2.5 Participantes

Los participantes de la investigación para el proceso de aplicación del instrumento se determinan con autoridades, personal administrativo (secretarias) y usuarios de la junta parroquial.

PARTICIPANTES	NÚMERO
Presidente	1
Vicepresidente	1
Vocales	3
Secretarias	4
Usuarios 20 DIARIOS 5 DIAS	100
TOTAL	109

Figura 8 Cuadro de Participantes
Autor: Nataly Arias

2.6 Muestra

La muestra es significativa para el personal administrativo y docentes de la unidad Educativa Juan Montalvo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * \delta^2 * Z^2}{(N - 1)E^2 + \delta^2 * Z^2}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

δ^2 = varianza de la población respecto a las principales características que se van a representar constante 0,25

N-1= Corrección usada para muestra mayores a 30 unidades

E= Límite aceptable de error de muestra (0,01 a 0,09)

Z= nivel de confianza que si es de 95% equivale 1,96

POBLACIÓN: N 140						
	δ^2	0,25				
	N-1	139				
	E	0,05				
	Z	1,96	95%	Confiability		
	n=	108,7	Equivale a:	109	Unidades de estudio	

Figura 9 Muestra

Autor: Nataly Arias

2.7 Procedimiento y plan de análisis de datos

En el proceso de análisis de datos se utilizó herramientas como Excel para la realización de gráficos estadísticos, por porcentajes de la población de estudio. De igual manera se aplicó encuestas

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3. Análisis de resultados

3.1. Análisis de resultados de encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Parroquial de San José de Minas

Tabla 1

Genero

	Personas	Porcentaje
Masculino	0	0%
Femenino	5	100%
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

El 100% de los encuestados son de género femenino, es decir que el personal que labora dentro del área secretarial en la institución en su totalidad son mujeres.

Pregunta 1: ¿Cuánto conoce usted sobre el concepto de ética profesional?

Tabla 2

Conocimiento de ética profesional

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	1	20%
Poco	4	80%
Casi nada		
Nada		
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

Del 100% de las personas encuestas el 20% manifestó que conoce mucho sobre el concepto de ética profesional, mientras que el 80% afirma conocer poco sobre el concepto, por lo que se puede deducir que al no conocer sobre el concepto podría ocasionar un conflicto en el ambiente laboral o una mala práctica de ética profesional en sus funciones.

Pregunta 2.- ¿Considera usted que la ética profesional influye en el ambiente laboral?

Tabla 3

Ética profesional y en el ambiente laboral

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80%
Frecuentemente	1	20%
Rara vez		
Nunca		
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

El 20% de los encuestados señalan que la ética profesional, frecuentemente influye en el ambiente laboral, pero el 80% de los encuestados señalan que siempre influye la ética profesional en el ambiente laboral, es decir que la mayoría concuerdan que la ética profesional es importante dentro del campo laboral de las secretarías.

Pregunta 3.- ¿Conoce sobre las normas y reglamentos que componen el código de ética profesional de las secretarías?

Tabla 4

Código ética profesional de las secretarías

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

De las personas encuestadas el 20% señalan que, si conocen que está compuesto el código de ética profesional, mientras que el 80% dicen no conocer sobre esto. Dentro del ámbito laboral se puede determinar que, al no conocer sobre el código de ética profesional, representaría una gran afectación al cumplimiento de sus funciones, debido a que en el código de ética profesional contiene normas éticas de comportamiento.

Pregunta 4.- ¿Cuál es su nivel de conocimientos sobre los principios básicos de la ética profesional?

Tabla 5

Principios básicos de la ética profesional

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	1	20%
Poco	4	80%
Casi Nada	0	
Nada	0	
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

De las personas encuestas el 20% dice que conoce mucho sobre los principios básicos de ética profesional, por otro lado, el 80% señala que conoce poco sobre estos principios. Es por eso que se puede mencionar que la falta de conocimiento sobre los principios básicos para el cumplimiento de sus funciones, podría ocasionar un mal ambiente laboral.

Pregunta 5.- ¿En qué cantidad usted conoce sobre las claves para un buen ambiente laboral de una secretaria?

Tabla 6
Funciones o claves del ambiente laboral

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	1	20%
Poco	3	60%
Casi Nada	1	20%
Nada		
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

Del 100% de los encuestados, el 20% manifiesta que conoce mucho sobre la clave que se pueden implementar para lograr un buen ambiente laboral, mientras que el otro 20% señalan que conocen casi nada sobre el tema, pero el 60% de los encuestados dicen conocer poco sobre las claves para un buen ambiente laboral. Las claves para un buen ambiente laboral permiten ejercer las funciones de mejor manera evitando conflictos internos con los compañeros de trabajo.

Pregunta 6.- ¿La institución cuenta con una manual de ética profesional y ambiente laboral de las secretarias para el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 7
Manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	
No	5	100%
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis

Referente a la existencia de un manual de ética profesional y ambiente laboral para las secretarias de la institución el 100% de los encuestados manifiestan que no existe un manual de ética profesional y ambiente laboral para el cumplimiento de las funciones de las secretarias de la institución, lo que podría ocasionar conflictos.

Pregunta 7.- ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual de ética profesional y ambiente laboral del personal administrativo para el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 8

Implementación de un manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	5	100%
Poco importante	0	
Nada importante	0	
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

El 100% de los encuestados determinan que es muy importante la implementación de un manual de ética profesional y ambiente laboral, esto ayudaría a cumplir sus funciones de mejor manera, además evitara conflictos y ayudara a practicar la ética profesional para obtener como resultado un buen ambiente laboral.

3.2. Análisis de encuesta dirigida a los usuarios del Gobierno Parroquial de San José de Minas.

Tabla 9

Género de usuarios de la institución

	Personas	Porcentaje
Masculino	36	36%
Femenino	64	64%
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

Se tomó como muestra 100 usuarios del Gobierno Parroquial de San José de Minas de los cuales el 36% de los encuestados son de género masculino y el 64% son femenino.

Tabla 10

Edad de usuarios de la institución

	Personas	Porcentaje
20 a 30 años	22	
30 a 40 años	45	
Mayor de 40 años	33	
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

Del 100% de los encuestados, el 22% tienen entre 20 a 30 años, mientras que el 33% es mayor de 40 años y el 45% restante tiene entre 30 a 40 años siendo la mayor parte de usuarios de los servicios de la institución

Pregunta 1.- ¿Cómo considera usted que es importante la ética profesional en las secretarías dentro de las actividades profesionales para el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 11

Importancia de la ética profesional

	Personas	Porcentaje
Mucho	74	74%
Poco	15	15%
Casi nada	8	8%
Nada	3	3%
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

Según los encuestados del 100% en relación a la pregunta, el 3% señalan que importancia de la ética profesional en las secretarías es nada, mientras que el 8% dicen que es casi nada importante, el otro 15% manifiestan que es poco importante y el 74% determinan que la importancia de la ética profesional en las secretarías es mucho. Por lo que se puede decir que la mayoría de la población señala que la ética profesional es importante para el ejercicio de las funciones de las secretarías.

Pregunta 2.- ¿Considera usted que las secretarias del Gobierno Parroquial de San José de Minas, se encuentran capacitadas en el ámbito de ética profesional (honestad, respeto, honestidad, integridad)?

Tabla 12
Ética profesional en las secretarias de la institución.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	37%
No	14	14%
Algo	49	49%
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

El 14% de la población de estudio manifiesta que las secretarias de la institución no se encuentran capacitadas en el ámbito de ética profesional, el 37% de la población dice que, si están capacitadas, mientras que el 49% restante señalan que se encuentran algo capacitadas en relación a la ética profesional, por lo que se puede determinar que no están capacitadas en su totalidad referente al tema de estudio.

Pregunta 3.- ¿En qué nivel cree usted que las secretarias del Gobierno Parroquial de San José de Minas, aplican la ética profesional y buenas técnicas de ambiente laboral hacia los usuarios que asisten a los diferentes requerimientos de la institución?

Tabla 13
La ética profesional y buenas técnicas de ambiente laboral al usuario

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	11%
Medio	67	67%
Alto	22	22%
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

El 11% de la población de estudio manifiestan que las secretarías aplican en un bajo nivel la ética profesional y buenas técnicas de ambiente laboral hacia los usuarios, el 22% señalan que lo aplican en un alto nivel, mientras que el 67% indican que lo aplican en un nivel medio, de esta manera se puede determinar que según los usuarios las secretarías de la institución no aplican completamente la ética profesional hacia los usuarios.

Pregunta 4.- ¿Ha observado usted en algún momento una mala práctica ética profesional y ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Parroquial de San José de Minas?

Tabla 14

Mala práctica de ética profesional y ambiente laboral

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		
Frecuentemente		
A veces	23	
Nunca	77	
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

El 23% de la población de estudio señalan que a veces ha observado alguna mala práctica de ética profesional y ambiente laboral en las secretarías de la institución, pero el 77% indican que nunca han observado una mala práctica de ética profesional y ambiente laboral.

Pregunta 5: ¿Conoce usted si la institución cuenta con una manual de principios ética profesional y claves para el ambiente laboral de las secretarías?

Tabla 15

Existencia de una manual de ética profesional y ambiente laboral en la institución

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si		
No	100%	100%
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

Referente a la existencia de un manual de ética profesional y ambiente laboral para las secretarías de la institución el 100% de los usuarios encuestados manifiestan que no existe un manual de ética profesional y ambiente laboral para el cumplimiento de las funciones de las secretarías de la institución, lo que podría ocasionar conflictos.

Pregunta 6: ¿Considera usted, la implementación de un manual de principios ética profesional -funciones o claves para el ambiente laboral de las secretarías, para el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 16

Implementación de un manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	74	74%
Poco importante	26	26%
Nada importante		
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta junio 2020

Análisis.

El 26% de los usuarios encuestados manifiestan que es poco importante la implementación de un manual de ética profesional y ambiente laboral, mientras el 74% señalan que es importante la implementación de este manual como propuesta a la problemática de la institución.

3.3. Análisis de entrevistas a funcionarios del Gobierno Parroquial

La presente entrevista está direccionada a los funcionarios del Gobierno Parroquial de San José de Minas, para conocer sus puntos de vista referente a la ética profesional y ambiente laboral de la secretaria de la institución.

1. ¿Considera usted que la ética profesional es importante para la armonía en el ambiente laboral de las secretarias de la institución para el cumplimiento de las funciones?

Presidente, Señor Edvino López

Si es muy importante la ética dentro del área laboral porque si se aplica de la mejor manera se puede lograr un trabajo eficiente y eficaz dentro del campo en que las secretarias se desenvuelven.

Vicepresidente, Señor Edison Valencia

Claro que es importante porque todas las trabajadoras tienen que tener una ética profesional, para cada una de las actividades que se realiza en el Gobierno Parroquial sean con profesionalismo, además en el sentido de que existe información que es reservada, para que no exista divulgación de la información.

Vocal, Licenciada Carmita Almeida

La ética profesional en las secretarias es muy importante porque le permiten un buen desempeño de sus funciones, es necesarios que quienes están en esos cargos estén constantemente capacitadas en el tema de ética profesional, si no existe una buena práctica de ética profesional difícilmente habrá un buen ambiente laboral

Vocal, Señor Tito Ávila

Creo que, si es importante la ética profesional de las secretarías y de los demás profesionales en el ámbito laboral, ya que es la carta de presentación de la persona y esto servirá para que tenga éxitos en el cumplimiento de sus funciones

Vocal, Señorita Angie Nieto

Por supuesto la ética profesional es muy importante dentro del ejercicio laboral de las secretarias, una buena ética profesional beneficiara no solo a las secretarias sino también a la imagen institucional.

Análisis: Los funcionarios del Gobierno Parroquial manifiestan que si es importante la ética profesional en el ambiente laboral y cumplimiento de las funciones de las secretarias en la institución.

2. ¿Cree usted que una mala práctica de la ética profesional, afectaría el ambiente laboral y en el cumplimiento de las secretarias de la institución?

Presidente, Señor Edvino López

Por supuesto que se vería afectado el ambiente laboral por no saber manejar y emplear los conocimientos acerca de la ética profesional, ya que se puede ocasionar conflictos incluso dentro de la vida personal de las secretarias, o entre compañeras de trabajo.

Vicepresidente, Señor Edison Valencia

Claro, va a influenciar en el ambiente de trabajo interno y también en el desempeño de cómo funciona la institución, en este caso hacia afuera o la imagen institucional, porque todo depende de la ética profesional y de las personas que estamos trabajando en el Gobierno Parroquial, para que vaya bien o mal la institución.

Vocal, Licenciada Carmita Almeida

Si, considero que una mala práctica ética afectaría su desempeño y la imagen institucional. Es por eso que creo que las secretarias deberían estar capacitadas constantemente en el ámbito de ética profesional

Vocal, Señor Tito Ávila

Claro que si porque pierde su credibilidad y la de la institución. Una mala práctica afectaría a los compañeros de trabajo, el ambiente en el que trabajo y se perdería la confianza entre quienes laboramos en el Gobierno Parroquial

Vocal, Señorita Angie Nieto

Si afectaría su ambiente laboral y también su desempeño dentro de la institución. Una mala práctica de ética profesional sería fatal dentro de la institución.

Análisis: En el análisis de esta pregunta se puede determinar que los funcionarios del Gobierno Parroquial, creen que si puede afectar una mala práctica de ética en el ambiente laboral y cumplimiento de las funciones de las secretarias en la institución.

3. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral de las secretarias?

Presidente, Señor Edvino López

No cuenta con un manual, pero tenemos conocimientos básicos acerca de la ética profesional y por ende se puede permanecer en un ambiente laboral agradable dentro del área administrativa del Gobierno Parroquial, previo a dichos conocimientos.

Vicepresidente, Señor Edison Valencia

No, más bien nosotros como estamos en esta nueva administración 2019-2023, hay algunos manuales que hacen falta, entre ellos como usted menciona, no hay ningún manual referente a la ética profesional y ambiente laboral de las secretarias en la institución.

Vocal, Licenciada Carmita Almeida

No, la institución no cuenta con este manual que es importante para el buen desenvolvimiento de las secretarías

Vocal, Señor Tito Ávila

Desconozco si cuenta o no con un manual de ética profesional dirigido a las secretarías

Vocal, Señorita Angie Nieto

Creo que la institución, no cuenta con este manual que es sumamente importante para las secretarías del Gobierno Parroquial.

Análisis: Aquí se puede determinar que la institución no cuenta con un manual de ética profesional en el ambiente laboral y cumplimiento de las funciones de las secretarías en la institución. Dando como resultado positivo a la implementación de la propuesta del trabajo de investigación.

4. ¿Cree que es importante la implementación de un manual de ética profesional y ambiente laboral de las secretarías en la institución?

Presidente, Señor Edvino López

Sí, porque si se implementa un manual con sus claves dentro del Gobierno Parroquial se podrá a futuro capacitar al personal como profesionales al servicio de la comunidad, y así poder evitar posibles inconvenientes que se puedan presentar o resolverlos de la mejor manera

Vicepresidente, Señor Edison Valencia

Si, yo pienso que las secretarías del Gobierno Parroquial, si les hace falta mucho este manual de ética profesional, relaciones humanas, que son cosas aún más básicas, que a veces por la inexperiencia que ellas tienen les beneficiaría, además creo que primero se debería brindar una capacitación de relaciones humanas y luego de ética profesional, para que exista un complemento entre las mismas.

Vocal, Licenciada Carmita Almeida

Seria de mucha importancia y utilidad la implementación de este manual, para que de esa manera las secretarías tengan una guía o bases referente a este tema que es importante en su profesión.

Vocal, Señor Tito Ávila

Si es importante la implementación de este manual porque es muy necesario y útil para un buen desempeño en las funciones de las secretarías en la institución.

Vocal, Señorita Angie Nieto

Considero que si es importante la implementación de este manual no solo dirigido a las secretarías sino también a los diferentes trabajadores y funcionarios del Gobierno Parroquial.

Análisis: Los funcionarios del Gobierno Parroquial manifiestan que si es importante la implementación de un manual de ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías en la institución. Dando como resultado positivo a la implementación de la propuesta del trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA:

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA:

“Manual de Ética Profesional en el Ambiente Laboral de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Minas”



**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura
en Secretariado Ejecutivo en español**

Autor(a): Arias Pinto Nataly Silvana

Ibarra, agosto 2020

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

4 Propuesta

4.1 Título de la propuesta

“Manual de ética profesional en el ambiente laboral dirigido a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Minas”

4.2 Justificación

La ética profesional en las secretarias es importante debido a que esto beneficiará a la institución, debido a que un buen profesional no solo debe poseer conocimientos técnicos o teóricos de su profesión, sino también la buena práctica de ética profesional, debido a que una mala práctica de ética profesional podría ocasionar conflictos en el ambiente laboral. Dentro de la ética profesional se establece la importancia, normas, conductas de comportamiento y valores para un buen desenvolvimiento profesional.

Es por eso que, en el Gobierno Parroquial de San José de Minas, mediante el trabajo de investigación se ha implementado esta propuesta dirigida a las secretarias, debido a que es importante que los profesionales del secretariado se encuentren capacitadas en el ámbito de ética profesional, para conseguir un buen ambiente laboral entre compañeros, jefes y usuarios de la institución.

Este manual de ética profesional y ambiente laboral orientara a las secretarias en el cumplimiento de sus funciones, demostrando que están aptas y poseen las características éticas necesarias en la institución. Fortaleciendo el trabajo en equipo, con lealtad, honestidad, respeto, solidaridad, laboriosidad entre secretarias y funcionarios de la institución. Así también aportando con valores éticos y morales que beneficien o ayuden a obtener un buen ambiente de trabajo, buenas relaciones interpersonales, para obtener mayor credibilidad como un buen profesional.

4.3 Objetivo General

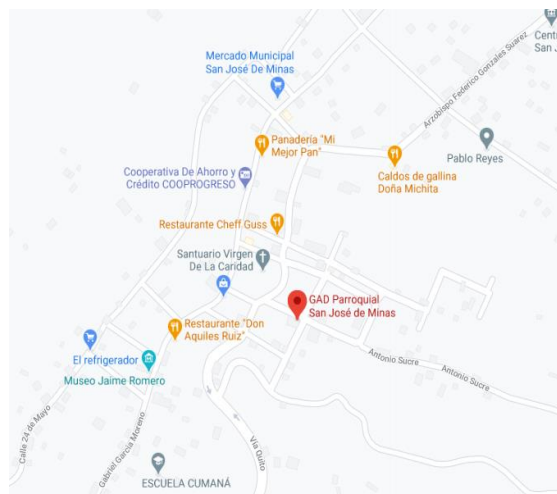
“Socializar los elementos que contiene el manual de ética profesional y ambiente laboral a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Minas”

4.4 Objetivos Específicos

- Destacar la importancia del manual de ética profesional para contribuir al comportamiento y cumplimiento de las funciones de las secretarias de la institución.
- Detallar normas, valores y características éticas que deben poseer las secretarias en la institución.
- Determinar las características y acciones que debe tener una secretaria para obtener un buen ambiente laboral

4.5 Ubicación sectorial y física

El manual mencionado se implementará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Minas, ubicado en el parque central de la misma parroquia, en la ciudad de Quito.



4.6 Importancia del manual de ética profesional en el ambiente laboral de las secretarias

Este manual permitirá conocer la importancia de una buena práctica de ética profesional de las secretarias, orientándolas al buen cumplimiento de sus funciones, como características, valores y principios que debe poseer una secretaria. Obteniendo como resultado un buen ambiente laboral en la institución entre compañeros de trabajo.

Los valores y las normas generales de conducta en la práctica diaria, propician la necesidad de contar con un Código de Ética y Conducta, que nos sirva de guía en nuestro comportamiento y desempeño personal y profesional, y que impulse a generar la confianza y credibilidad de la ciudadanía, al cumplir con eficiencia y transparencia en las funciones encomendadas.

4.6.1 Ética profesional

La ética profesional hace referencia al conjunto de normas y valores que debe poseer un profesional dentro del ejercicio de sus funciones, es el compromiso de ser una buena persona, la cual pasa por la realización del bien común. Se encarga de estudiar las acciones morales de los individuos o de un determinado grupo, así como de las reglas y normas que rigen ese comportamiento en la sociedad



4.6.2 Ética en las secretarias

La ética profesional determinar normas y valores de comportamiento que debe poseer un profesional. Es decir, la buena práctica de la ética profesional contribuirá al desarrollo organizacional de la institución. Una buena secretaria no es quien posee conocimientos técnicos o teóricos, por el contrario, también es aquella que posee valores éticos y los aplica en sus labores.

Aquí se establece que los profesionales estamos obligados a realizar nuestras labores, mediante los valores éticos y morales con compromiso, responsabilidad y honestidad, para el beneficio de la empresa.

4.6.3 Principios básicos de la ética secretarial

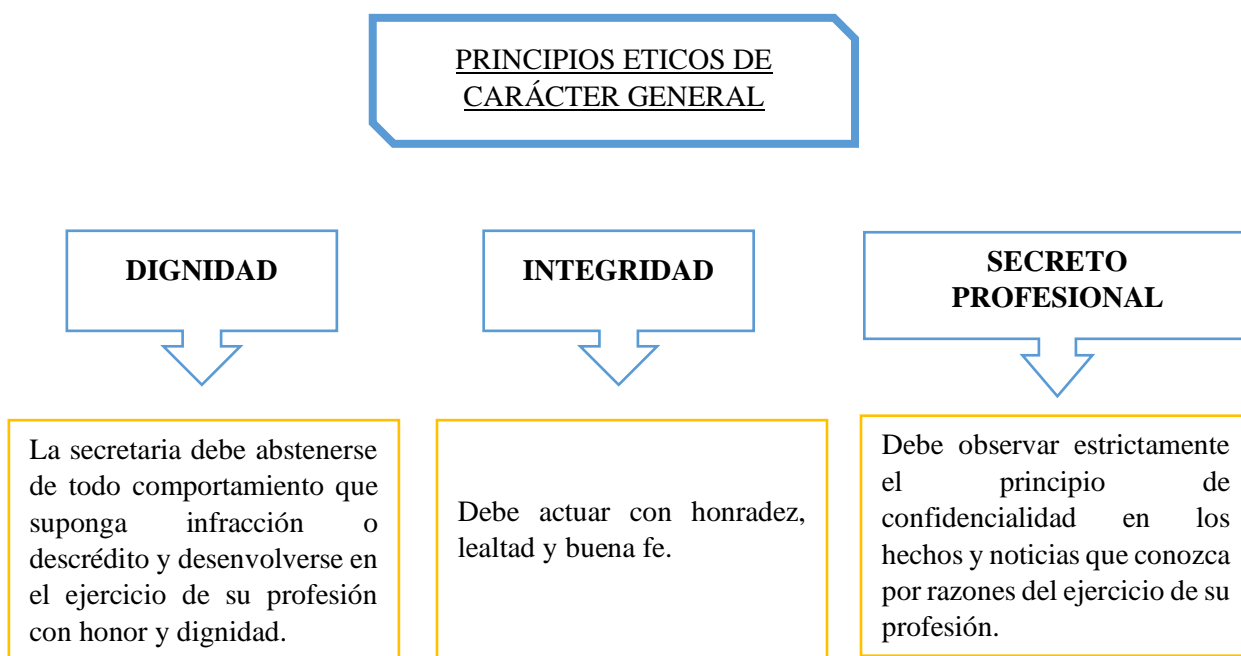


Figura 10 Principios éticos de carácter general

Fuente: Código deontológico de las secretarias, obtenido de <https://n9.cl/edr2b>

Autora: Nataly Arias

4.6.4 Principios secretariales en la institución

Aprendizaje.

El conocimiento es imprescindible, es por eso que las secretarias deben capacitarse e innovar constantemente, según sea la necesidad de la institución.

Compromiso Social.

Una secretaria debe tener vocación y compromiso por la misión y visión de servicio de la institución.

Criticidad.

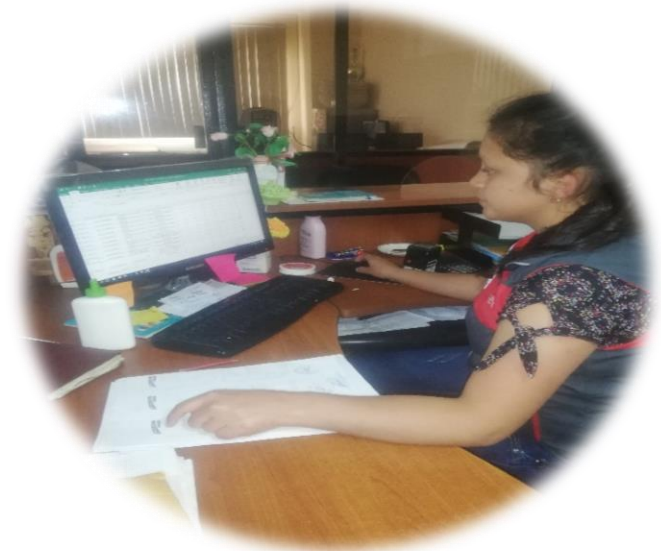
Es importante que debe tener un criterio formado, justo para el cumplimiento de sus funciones

Humanismo.

Como regla de oro para ser un buen profesional se debe ser primero un buen ser humano, para ser un excelente profesional

Empatía.

Ponerse siempre en el lugar del otro, para poder entender la situación no solo desde nuestra perspectiva



“Todos estos principios dentro de la institución, fortalecerán el vínculo laboral y permitirán ejercer de mejor manera las funciones en el campo laboral”.

Figura 11 Principios secretariales en la institución


Fuente: Principios secretariales en la empresa, obtenido de <https://n9.cl/igpe>

Autora: Nataly Arias

4.6.5 Valores de la secretaria.


Los valores son aquellos que nos permiten diferenciar entre el bien y el mal, es decir que dentro del ejercicio en el campo laboral de las secretarias se refiere al análisis de una buena o mala práctica ética. Los valores permitirán una buena convivencia del ambiente de trabajo, la falta de ellos podría ocasionar conflictos.

Es por eso que una secretaria debe tener los siguientes valores:



Honestidad


Pensar y actuar en base a la verdad y transparencia en cada una de las actividades, para conseguir un buen ambiente laboral entre, compañeras, funcionarios, usuarios en la institución.



Justicia


Cumplir y hacer cumplir las actividades de manera justa.

Ser imparcial ante situaciones que comprometan nuestra integridad como persona con base en el derecho, la razón y la equidad



Solidaridad

Una secretaria debe ser solidaria demostrando unión y compañerismo, entre compañeros y funcionarios de la institución.



Responsabilidad

Cumplir con esfuerzo, calidad las obligaciones y deberes en la institución.

También implica asumir las consecuencias de sus actos.

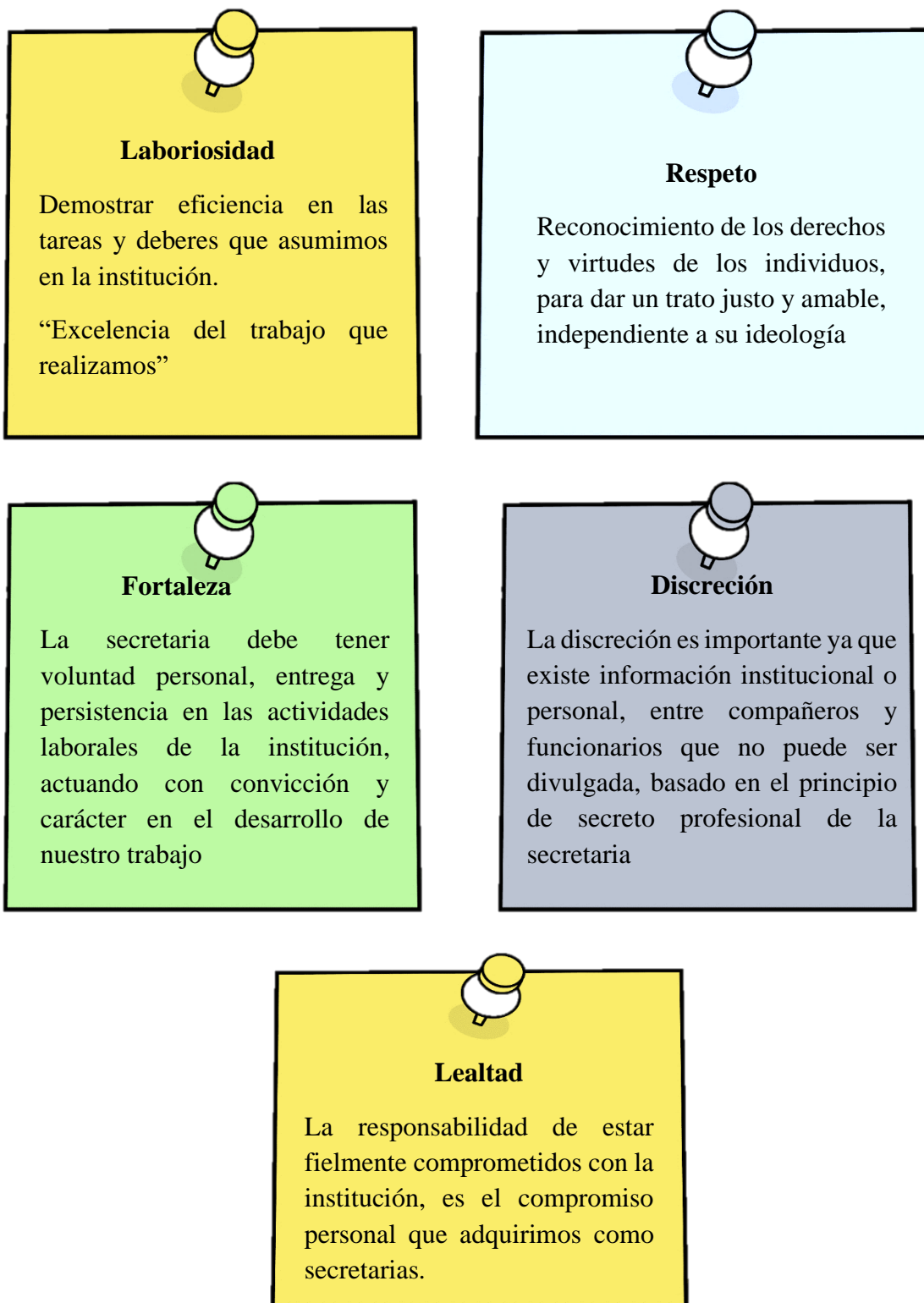


Figura 12 Valores de las secretarias
Fuente: Valores de las secretarias
Autora: Nataly Arias

4.6.6 Características éticas que debe tener una secretaria

El rol de la secretaria en la institución ha ido evolucionando, ha pasado de contestar llamadas y redactar oficios, a convertirse en la mano derecha de su jefe, desempeñando un rol clave en la institución.

Es por eso que la ética profesional es importante, ya que permite ejercer las funciones de manera correcta, evitando conflictos en el ambiente laboral de las secretarias



Es importante mencionar que estas características permiten:

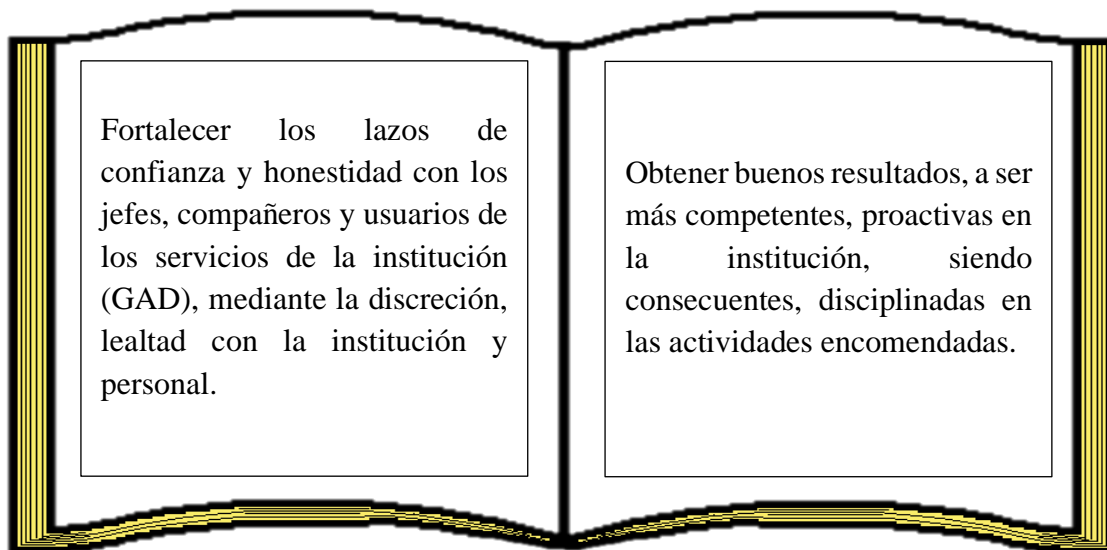


Figura 13 Características éticas de las secretarias

Fuente: Características éticas de la secretaria

Autora: Nataly Arias

Las características que debe tener una secretaria son las siguientes:

En las relaciones Interpersonales (Compañeros de trabajo)

- **Integridad**

La integridad se refiere a hacer lo correcto dentro y fuera de la institución. Es decir que la secretaria debe abstenerse de hacer cualquier actitud desleal que afecte a sus compañeros o la institución.



Figura 14 Integridad

Fuente: Integridad, obtenido de <https://sonria.com/glossary/integridad/>

Autor Sonria.com

- **Discreción.**

En la institución existe información que no debe ser divulgada es por eso que la discreción debe ser una de las características principales de las secretarías, basado en el principio básico de secreto profesional.

En este aspecto se debe evitar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio o hirientes, burlas que afecte a los compañeros de trabajo), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.

- **Trabajo en equipo**

Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos sus colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.



Figura 15 Fotografías Trabajo en equipo
Fuente: Fotografías propias secretarías del Gobierno Parroquial
Autora: Nataly Arias

Relaciones con la empresa

- **Lealtad**

La lealtad forma parte fundamental dentro del código ético de las secretarías, ser leales a la empresa frente a las situaciones que esta atraviese y sobre todo tener compromiso con la misión y visión de la empresa.

- **Colaboración.**

La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.

- **Honestidad y honradez**

La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información.

- **Diligencia**

La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

En relación con su profesión

- **Innovación y Capacitación**

La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa.

- **Cumplimiento de normativas y reglamentos institucionales**

La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión. Evitando conflictos y fortaleciendo las relaciones interpersonales de la institución.

- **Responsabilidad**

Hace referencia a que debemos realizar nuestras labores, destacando lo mejor como profesionales, cumpliendo con las reglas y normas de la institución, actuar de manera correcta frente a las diferentes situaciones que se presenten dentro de la organización.

- **Puntualidad**

La puntualidad hablará bien o mal de un profesional, cumplir con los tiempos de entrega de trabajos o horarios de trabajo, esto ayudará a la armonía y mejor organización de la empresa.

- **Paciencia**

Esta cualidad es importante, debido a que existen situaciones que requieren ser tomadas con tranquilidad, el estrés y desesperación ante estas situaciones no ayudarán a cumplir con los objetivos planteados.

- **Organización**

La organización también forma parte vital de una secretaria tanto de su espacio de trabajo, como el manejo de tiempos de ciertas actividades, un ejemplo claro la mala organización de una oficina no ayudara a un buen desempeño laboral.

- **Tacto.**

Manejar con cautela, ciertas situaciones que puedan presentarse en la entidad. El tacto implica tener prudencia y así poder resolver problemas.

4.6.7 Beneficios de un buen comportamiento ético en la institución

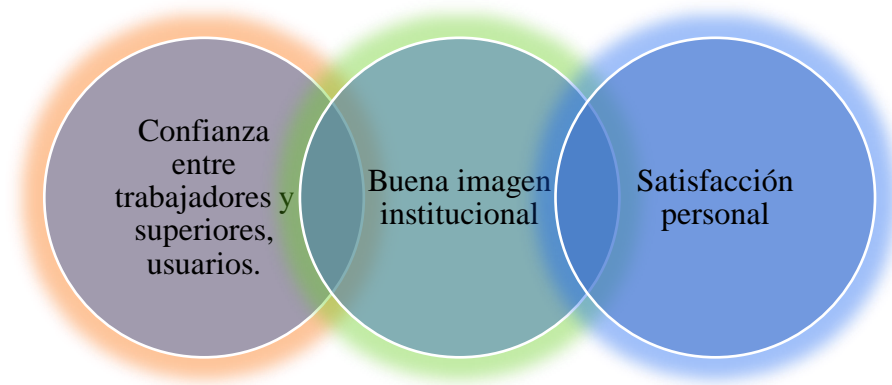


Figura 16 Beneficios de un buen comportamiento ético
Fuente: <https://diarioresponsable.com/>
Autor: Nataly Arias

4.6.8 Ambiente laboral

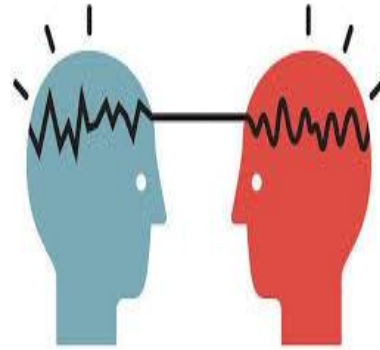
El ambiente laboral se lo puede definir como el espacio en el que un profesional desempeña o cumple sus funciones, en el cual se pueden encontrar distintos factores que pueden fortalecer o causar conflictos en el ambiente laboral.

Dentro de las instituciones es importante el fortalecimiento del ambiente laboral, en el cual los profesionales desempeñan sus funciones. Un mal ambiente dentro de su área de trabajo, probablemente ocasionaran un bajo desempeño y malas relaciones entre compañero. Uno de los principales factores que causan un mal ambiente laboral, es la mala práctica de la ética profesional.

4.6.9 Claves para un buen ambiente laboral

Empatía

La empatía representa el ponerse en el lugar del otro, en este caso, siempre analizar y ponerse en lugar de sus superiores, al realizar distintas actividades a favor o en contra de la empresa

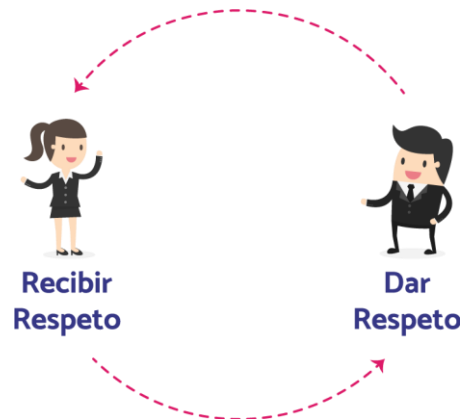


Discreción.

La discreción es uno de los deberes principales de las secretarias, es decir la buena práctica del secreto profesional. Dentro del ámbito laboral, es importante la no divulgación de la información, debido a que solo podría ocasionar malos entendidos, conflictos y como resultado un mal ambiente laboral.

Respeto.

Compromiso mutuo entre los compañeros de trabajo. El respeto entre trabajadores y superiores, debe ser de vital importancia, sin respeto difícilmente se podrá llevar un buen ambiente laboral y entre compañeros.



Trabajo de equipo

El trabajo en equipo se lo puede definir como la colaboración de miembros de un determinado grupo de trabajo. Este ayudara fortalecer las relaciones entre trabajadores, evitando conflictos entre sí.



Figura 17 Claves para un buen ambiente laboral

Fuente: Claves para un buen ambiente laboral/

Autor Nataly Arias

4.6.10 Factores negativos que ocasionan un mal ambiente laboral

En el campo laboral para el buen o mal desempeño influyen las malas actitudes y prácticas de valores de los trabajadores, en muchas ocasiones la falta de ética en ellos, es la causa principal.

Falta de capacitación y motivación por parte de la empresa, acerca de la importancia de una buena práctica ética

Falta de comunicación. compromiso e interés por el trabajo que se realiza.



Figura 18 Factores negativos de un ambiente laboral

Fuente: Factores negativos que ocasionan un mal ambiente laboral

Autor Nataly Arias

4.6.11 Consecuencias de una mala práctica de ética profesional en el ambiente laboral

- **Malas relaciones interpersonales.** - Un mal ambiente laboral puede ocasionar malas relaciones entre sus compañeros de trabajo y funcionarios de la institución.
- **Bajo rendimiento laboral.** - El desempeño laboral es imprescindible en para el cumplimiento de sus funciones, está relacionado con la productividad y eficiencia en el trabajo.
- **Falta de confianza.** – Pierde su credibilidad ente los jefes y usuarios de los servicios de la institución.

4.6.12 Como mejorar el ambiente laboral

Para mejorar ambiente laboral se debe realizar lo siguiente:

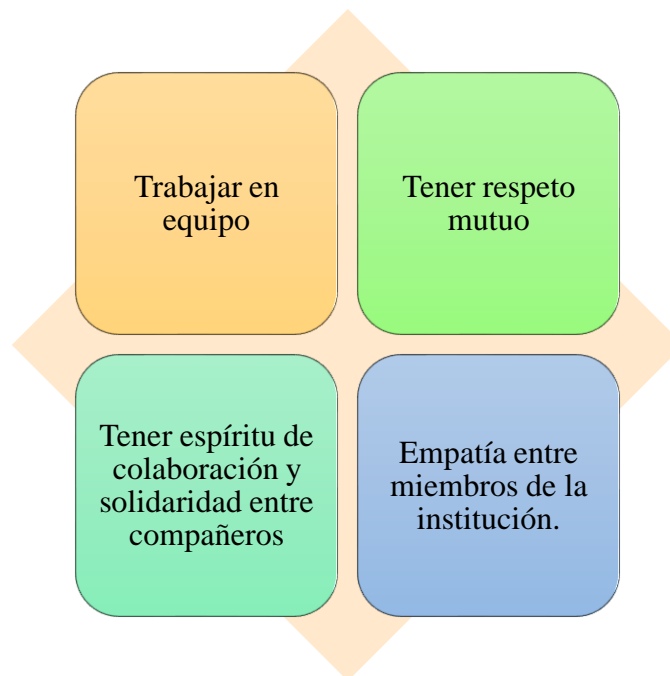


Figura 19 Como mejorar el ambiente laboral

Fuente: Como mejorar el ambiente laboral

Autor Nataly Arias

CONCLUSIONES

- Se ha evidenciado la falta de conocimiento y capacitación sobre los principios básicos de ética profesional, las claves y acciones que realizar la secretaria, para lograr un buen ambiente laboral en el Gobierno Parroquial de San José de Minas, debido a que esto ocasiona conflictos en su ambiente de trabajo.
- En el trabajo de investigación realizado en la institución, se demuestra la importancia que tiene la ética profesional en el cumplimiento de las funciones y desempeño laboral de las secretarias. Ya que una mala práctica de ética profesional afecta el ambiente laboral, las relaciones interpersonales entre funcionarios, secretarias, compañeros de trabajo y usuarios de la institución, además causa una mala imagen tanto del profesional y en algunos casos afecta a la imagen institucional.
- En la institución existe falta de conocimiento sobre la importancia, las claves y acciones que una secretaria debe ejecutar para alcanzar un buen ambiente laboral en la institución, lo que ocasiona conflictos internos en el Gobierno Parroquial.
- Dentro de la investigación se logró determinar la importancia de la implementación de un manual de ética profesional y ambiente laboral para las secretarias del Gobierno Parroquial de San José de Minas, debido a que existe falta de conocimiento sobre las características éticas que debe poseer una secretaria, para el buen cumplimiento de sus funciones y obtener un buen ambiente y desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- Es importante la constante capacitación de ética profesional y ambiente laboral a las secretarías, para el buen desenvolvimiento profesional y desempeño en el cumplimiento de sus funciones, para de esta manera lograr un ambiente de trabajo estable y armonioso entre los miembros del Gobierno Parroquial de San José de Minas
- Se recomienda aplicar los principios básicos de ética profesional como la dignidad, integridad y secreto profesional en el ejercicio laboral, para obtener un buen desempeño en las actividades de la institución y de esta manera evitar una mala práctica de ética profesional que afecte a la imagen personal o institucional
- Cumplir con cada una de las claves para lograr un buen ambiente laboral y de esa manera obtener armonía entre miembros de la institución. Se debe tener en cuenta que un buen ambiente laboral es necesario para el correcto desempeño en las funciones de las secretarías, un ambiente negativo de trabajo ocasionaría un bajo rendimiento y una productividad negativa para la empresa.
- Utilizar el manual de ética profesional y ambiente laboral, como guía en el cumplimiento de sus funciones en la institución, de esa manera se contribuirá al crecimiento institucional y cumplir con la visión, misión y objetivos del Gobierno Parroquial.

GLOSARIO

Ética: Es la encargada de estudiar las cuestiones morales de una persona, analizando la conducta humana distinguiendo del bien y el mal

Valores: Son las cualidades y virtudes que posee una persona, las cuales dan una buena o mala imagen de la persona.

Secretaria: Profesional que se encarga de la asistencia administrativa de una empresa, encargada de realizar tareas como auxiliar administrativo

Practica: Ejercer actividades, puede ser practica de valores, actitudes o normas de comportamiento

Profesional: Persona que ejerce una profesión, aquella persona que trabaja o ejerce su profesión en un área determinada.

Ambiente: Espacio o lugar en donde se realizan actividades determinadas, espacio físico o de trabajo de una persona.

Comportamiento: Conducta o actitud de una persona en un lugar determinado

Desempeño: Desenvolvimiento de una persona en una actividad determinada.

INFORMACIÓN DE FUENTES

- Abril, X. (2018, Enero 13). *El tiempo Diario de Cuenca*. Retrieved Agosto 28, 2020, from <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/columnistas/1/427870>
- Acosta, N. (2018, Diciembre 29). *Cuida tu dinero*. Retrieved Junio 20, 2020, from <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Aguilar, C. (2010). *Importancia de la ética*. Quito: Codeu.
- Amico, S. (2018). *LA VOZ DE HOUSTON*. Retrieved from ETICA Y COMPORTAMIENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO: <https://pyme.lavoztx.com/tica-y-comportamiento-en-el-lugar-de-trabajo-4394.html>
- Armijos, V. M., & Zambrano, G. A. (2009). Tesis. *Actitudes y practica éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio laboral*. Universidad Técnica Particular de Loja, Ibarra, Imbabura, Ecuador. Retrieved Agosto 28, 2020, from <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2271/3/170X391.pdf>
- Baquerizo, H. G. (2018). La ética profesional y su relación en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Vinces, Provincia de los Rios. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo-Los Rios. Retrieved Junio 20, 2020, from <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5159/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barveran, S. L. (2019). La ética profesional y la imagen corporativa de las secretarías del Patronato Municipal de la Ciudad de Manta año, 2019". *La ética profesional y la imagen corporativa de las secretarías del Patronato Municipal de la Ciudad de Manta año, 2019"*. Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Manabí. Retrieved Junio 23, 2020, from <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1858/1/ULEAM-SE-0032.pdf>
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4776121&query=satisfaccion+laboral>
- Hernandez, E. (2014, Mayo 24). *La estrella de Panamá*. Retrieved Junio 16, 2020, from <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia#:~:text=El%20clima%20laboral%20es%20uno%20de%20los%20aspectos%20m%C3%A1s%20importantes,el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20empleados.>

- Herrera, J. (2016, Marzo 29). *Ser humano.com*. Retrieved Mayo 2019, from <http://seryhumano.com/web/los-valores-morales/>
- Hidalgo, M. R. (2013). Tesis. *El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educacion del Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Tungurahua, Ecuador. Retrieved Agosto 28, 2020, from <http://192.188.46.193/bitstream/123456789/7917/1/FCHE-SE-63.pdf>
- Hodelín, T. R., & Fuentes, P. D. (2014, Marzo). *Scielo*. Retrieved Junio 16, 2020, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412014000100013&script=sci_arttext&tlng=pt
- Hose, C. (2018, Febrero 01). *Cuida tu dinero*. Retrieved from <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Morales, A. (2019, 05 27). *Código de ética: Toda Materia*. Retrieved Junio 19, 2020, from Toda Materia: <https://www.todamateria.com/codigo-de-etica/>
- Moreno, M. (2011, 08 24). *Ética secretarial*. Retrieved 11 23, 2018, from <http://mayra-morenos.blogspot.com/>
- Peñañiel, C. D. (2017). *Universidad Tecnica de Babahoyo*. Retrieved Junio 16, 2020, from <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3465/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, L., Soler, S., & Díaz, L. (2009). Ambiente laboral en los policlínicos universitarios. *SCIELO*, 2. Retrieved Noviembre 5, 2019, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004
- Roa, G., Martínéz, C., & Acosta, J. (2017, NOVIEMBRE 14). *CULUMBIA*. Retrieved NOVIEMBRE 22, 2018, from <https://www.columbia.edu.py/institucional/investigacion/articulos-de-revision/869-la-etica-profesional>
- Salazar, Y. (2010, Octubre 18). *Etica profesional*. Retrieved Febrero 20, 2020, from <http://ysabel1408.blogspot.com/2010/10/relacion-entre-filosofia-y-etica.html>
- Treviño, J. G. (2011). *Ética discursiva en la empresa Mexicana*. Mexico: Ediciones y graficos EON. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5486032>
- Valera, G. (2010). *Etica*. Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3187105&query=etica>
- Varela, F. G. (2010). *Ética*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved Junio 19, 2020, from

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3187105&query=ETICA+PROFESIONAL#>

- Vivero, N. (2013). *La ética profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito*. Ambato, Ecuador. Retrieved Febrero 23, 2020, from <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7431/1/FCHE-SE-61.pdf>
- Yuren, T. (2013). Ética profesional y praxis. Una revisión desde el concepto de "agencia". *Scielo*, 1. Retrieved Diciembre 10, 2019, from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982013000400016&script=sci_arttext
- Zabala, L. R. (2013, Sentiembre). Ética profesional en la Formacion Profesional. *Scielo*(ISSN 0185-2698). Retrieved Febrero 21, 2020, from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000400017
- Zaragoza, E. (2017). *Ética y derechos humanos*. México, MEXICO: Iure Editores. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5513373&query=>

ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMAS

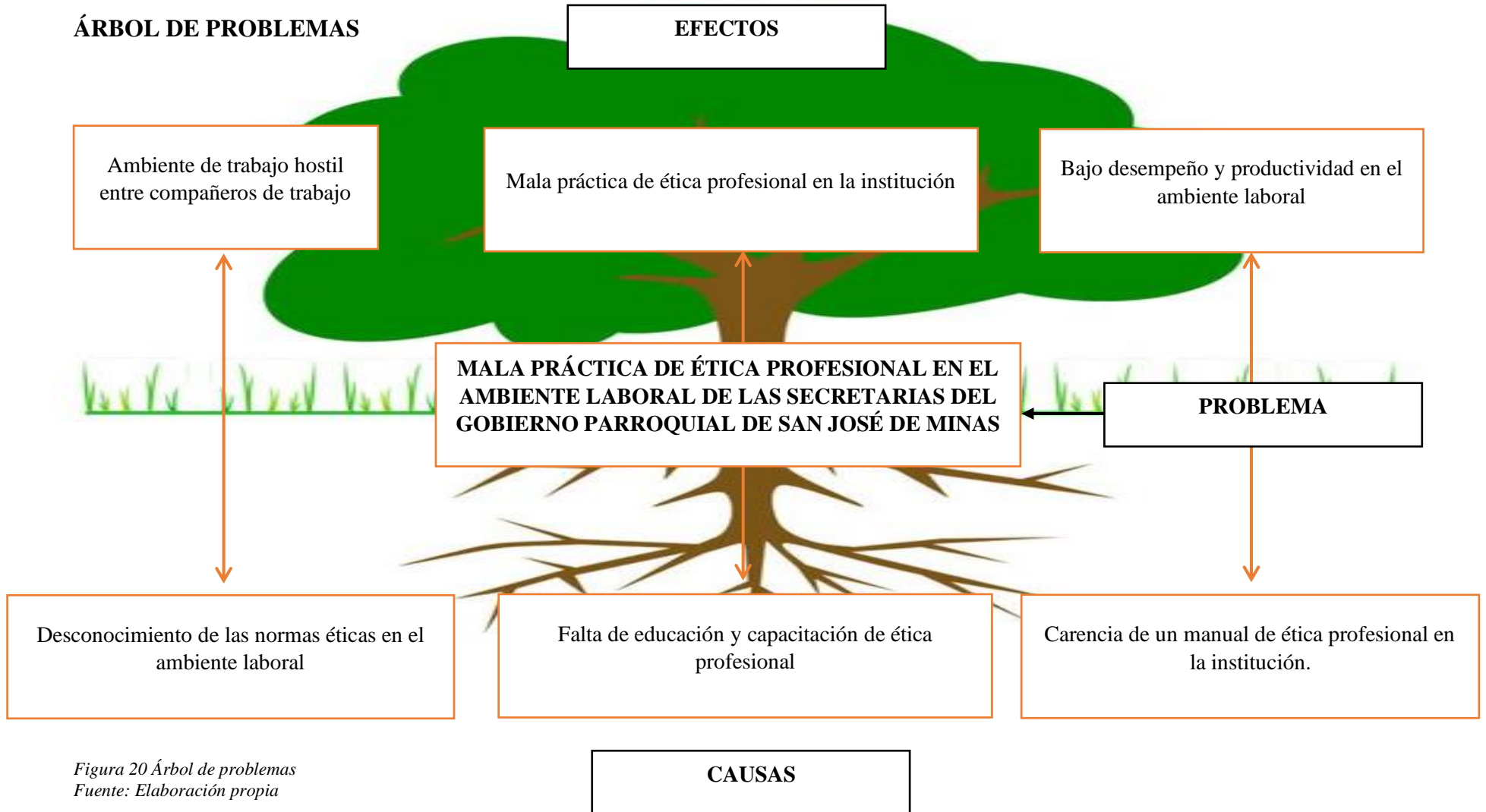


Figura 20 Árbol de problemas
Fuente: Elaboración propia

Matriz de Coherencia

EL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿De qué manera influye la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?</p>	<p>Establecer la influencia de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas</p>
INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>¿Cuál es la importancia de la ética profesional de las secretarías en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?</p>	<p>Determinar la importancia de la ética profesional de las secretarías en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.</p>
<p>¿Cómo se relaciona la ética profesional de las secretarías con el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?</p>	<p>Definir la aplicación de la ética profesional de las secretarías en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.</p>
<p>¿Cuáles son los elementos que contribuye a la aplicación efectiva de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas?</p>	<p>Elaborar una propuesta que contribuya a la aplicación efectiva de la ética profesional en el ambiente laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Minas.</p>

Figura 21 Matriz de Coherencia
Fuente: Elaboración propia

Matriz categorial.

Concepto	Categorías	Dimensiones	Indicadores
La ética profesional es el conjunto de características que debe poseer un profesional, en el desempeño de sus funciones, en el campo laboral	Ética profesional	Antecedentes	Información de la institución
			Antecedentes investigativos
		Secretaria	Conocimiento
			Comportamiento y profesionalismo
			Ver Oír Callar.
		Importancia	Actividades profesionales
			Buenas relaciones interpersonales
			Armonía en el ambiente de trabajo
			Malas relaciones interpersonales

		Consecuencias de una mala práctica de ética	Falta de confianza
			Mal ambiente laboral
			Bajo desempeño laboral
		Código de ética profesional	Normas y reglamentos del código de ética profesional
			Comportamiento y actitudes del profesional
			Valores
El ambiente laboral es el espacio en el que un profesional desempeña o cumple sus funciones, en el cual se pueden encontrar distintos factores que pueden fortalecer o causar	Ambiente laboral	Importancia	Relaciones laborales
			Armonía en el área de trabajo
		Claves	Conocimiento
			Empatía
			Discreción

conflictos en el ambiente de trabajo			Respeto
			Trabajo en equipo
		Desempeño laboral	Capacidad de liderazgo.
			Gestión del tiempo
			Habilidades organizativas
			Productividad
		Factores negativos que influyen en el desempeño laboral	Malas actitudes
			Malas prácticas éticas
			Malas relaciones interpersonales
			Falta de compromiso e interés
	Falta de capacitación y motivación		

Figura 22 Matriz categorial
Fuente: Elaboración propia

.....
.....
.....

4. ¿Cuál es su nivel de conocimientos sobre los principios básicos de la ética profesional?

- Mucho ()
- Poco ()
- Casi Nada ()
- Nada ()

5. ¿En qué cantidad usted conoce sobre las claves de una secretaria en el ambiente laboral?

- Mucho ()
- Poco ()
- Casi nada ()
- Nada ()

6. ¿La institución cuenta con una manual de ética profesional y ambiente laboral de las secretarias para el cumplimiento de sus funciones?

- SI ()
- NO ()

7. ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual de principios de ética profesional y claves en el ambiente laboral del personal administrativo para el cumplimiento de sus funciones?

- Muy importante ()
- Poco importante ()
- Nada importante ()



CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN JOSÉ DE MINAS**

INTRODUCCION: Solicito comedidamente contestar las preguntas de forma clara y precisa, debido que las respuestas obtenidas permitirán culminar el plan de investigación para la obtención de mi título en “Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español”.

Sexo: Masculino () Femenino ()
Edad: 20 – 30 Años () 30 – 40 Años () Mayor de 40 Años ()

Lea y responda

1. ¿Cómo considera usted que es importante la ética profesional en las secretarias dentro de las actividades profesionales para el cumplimiento de sus funciones?

Mucho ()
Poco ()
Casi nada ()
Nada ()

2. ¿Cree usted, que las secretarias del Gobierno Parroquial de San José de Minas, se encuentran capacitadas en el ámbito de ética profesional (honradez, respeto, honestidad, integridad)?

Si ()
No ()
Algo ()

3. ¿En qué nivel cree usted que las secretarias del Gobierno Parroquial de San José de Minas, aplican la ética profesional y buenas técnicas de ambiente laboral hacia los usuarios que asisten a los diferentes requerimientos de la institución?

Bajo ()
Medio ()
Alto ()

4. ¿Ha observado usted en algún momento una mala práctica ética profesional y ambiente laboral de las secretarias del Gobierno Parroquial de San José de Minas?

Siempre ()

Frecuentemente ()

A veces ()

Nunca ()

5. ¿Conoce usted si la institución cuenta con una manual de principios ética profesional y ambiente laboral de las secretarias?

Si ()

No ()

6. ¿Considera usted, la implementación de un manual de principios ética profesional y ambiente laboral de las secretarias, para el cumplimiento de sus funciones?

Muy importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Secretariado Ejecutivo

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

**ENTREVISTA DIRIGIDA A PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE Y VOCALES DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN
JOSÉ DE MINAS**

INTRODUCCION: Solicito comedidamente responder las preguntas de forma clara y precisa, debido que las respuestas obtenidas permitirán culminar el plan de investigación para la obtención de mi título en “Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español”.

NOMBRE:

CARGO:

Lea y responda

1. ¿Considera usted que la ética profesional es importante para la armonía en el ambiente laboral de las secretarias de la institución para el cumplimiento de las funciones?
2. ¿Cree usted que una mala práctica de la ética profesional, afectaría el ambiente laboral y en el cumplimiento de las secretarias de la institución?
3. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un manual de ética profesional y claves para el ambiente laboral de las secretarias?
4. ¿Cree que es importante la implementación de un manual de ética profesional y ambiente laboral de las secretarias en la institución?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA



CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

San José de Minas, 20 de julio de 2020

Señor

Edvino Tarciso López

Presidente del Gobierno Parroquial de San José de Minas

Presente. -

Reciba un atento saludo y los mejores deseos y éxitos en el cumplimiento de sus funciones dentro de la institución.

Yo, Nataly Silvana Arias Pinto, con numero de cédula 1725471890, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, de la Universidad Técnica del Norte, me dirijo a usted con la finalidad de que me autorice realizar la aplicación de las encuestas y entrevistas dirigidas a las secretarias, vocales principales y usuarios de la institución, para la ejecución de mi trabajo de titulación con el tema "LA ETICA PROFESIONAL Y EL AMBIENTE LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO PARROQUIAL RURAL DE SAN JOSÉ DE MINAS".

Esperando contar con su apoyo y aprobación, me despido,

Atte.

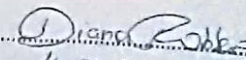

Nataly Arias

Estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español

GAD PARROQUIAL SAN JOSÉ DE MINAS

RECIBIDO

20 JUL 2020

Recibido Por: 

Hora: 11:00 P.M.



Figura 23 Aplicación de entrevistas
Fuente: Fotografía propia



Figura 24 Aplicación de encuestas
Fuente: Fotografía propia