



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

## FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo  
a la Obtención del Título de Licenciado (a) en Ciencias de la  
Educación Mención Secretariado en Español**

**TEMA:**

---

---

“LA ETICA PROFESIONAL INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LA SECRETARIA EN LA ADMINISTRACION ZONA LA DELICIA DEL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

---

---

**AUTORA:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**TUTORA:** Lic. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Ambato – Ecuador

2013

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE  
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “La Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia”, desarrollado por la egresada: Norma Patricia Viveros Espinosa, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....  
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO  
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN  
CI. 1801224351

## *AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....  
NORMA PATRICIA VIVEROS ESPINOSA

C.C. 1708773823

AUTORA

## *CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR*

Yo, Norma Patricia Viveros Espinosa, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “La ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”: Caso Administración Zona La Delicia”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
NORMA PATRICIA VIVEROS ESPINOSA

C.C. 1708773823

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “La Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”, presentado por la Sra. Norma Patricia Viveros Espinosa, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 5 de diciembre del 2013

**LA COMISIÓN**

.....  
Psc. Educ. Mg. Luis René Indacochea Mendoza  
Presidente

.....  
Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri

**MIEMBRO**

.....  
Dr. Mg. Washington Wilfrido Montaña Correa

**MIEMBRO**

## *DEDICATORIA*

### **A Dios:**

Esta tesis lo dedico a mi Dios quien supo guiarme, darme fuerzas para seguir adelante, y no desmayar en los problemas que se presentaban enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento

### **A mi Esposo y a mis hijas:**

Por su amor, comprensión y fuerza que me han dado para poder culminar el anhelo de seguir hacia la meta que una se ha trazado.

### **A mis maestros:**

A todos mis maestros por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis a la Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño.

Norma Patricia Viveros Espinosa

## *AGRADECIMIENTO*

Agradezco infinitamente los resultados de este proyecto a la formación académica de la Universidad Técnica de Ambato y a todas aquellas personas que de alguna manera están ligadas a esta prestigiosa Institución

Norma Patricia Viveros Espinosa

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada .....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Cesión de derechos de autor .....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de cuadros.....	xvi
Índice de gráficos.....	xviii
Resumen Ejecutivo.....	xix
Executive Abstract .....	xx
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1. Contextualización.....	3

1.2.2. Análisis Crítico .....	6
1.2.3 Prognosis .....	7
1.2.4. Formulación del problema .....	8
1.2.5. Preguntas directrices .....	8
1.2.6. Delimitación.....	9
1.2.6.1. Delimitación de contenido .....	9
1.2.6.2. Delimitación espacial .....	9
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	9
1.2.6.4. Unidades de Observación .....	9
1.3. Justificación .....	10
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos Específicos .....	11

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones previas .....	12
2.2. Fundamentación Filosófica .....	14
2.2.1. Fundamentación Axiológica .....	15
2.2.2. Fundamentación Ontológica .....	15
2.2.4. Fundamentación Pedagógica.....	16
2.3. Fundamentación Legal.....	17

2.4. Categorías fundamentales .....	19
2.4.2. Ética Profesional .....	22
2.4.2.1. La Ética Disciplina Filosófica.....	22
2.4.2.2. El trabajo y la Ética Disciplina Filosófica.....	23
2.4.2.3. Condiciones Éticas Profesionales .....	23
2.4.2.4. Ética Profesional Secretarial .....	23
2.4.2.5. La Ética Profesional y las actitudes secretariales.....	24
2.4.3. Comportamiento organizacional .....	25
2.4.3.1. Los roles o papel que juega el administrador.....	26
2.4.3.1.1. El Administrador y la Ética Profesional.....	26
2.4.3.1.2. Deberes profesionales .....	26
2.4.3.1.3. Función de la Ética en el campo profesional .....	27
2.4.3.2. Recursos Humanos.....	27
2.4.3.2.1. Características de los Recursos Humanos.....	28
2.4.4. La Organización .....	28
2.4.4.1. Organización de Empresas.....	29
2.4.4.2. Elementos de la organización.....	29
2.4.4.3. Importancia de la Organización .....	30
2.4.4.4. Tipo de Organizaciones.....	30
2.4.4.5. Elementos de la Organización.....	31
2.4.4.6. Principios de la Organización .....	31
2.4.5. Desempeño Laboral .....	32
2.4.5.1. Acciones para alcanzar un mejor desempeño laboral .....	32
2.4.5.2. Desempeño laboral secretarial .....	33
2.4.5.3. Actividades para un mejor desempeño laboral secretarial.....	33

2.4.5.4. Responsabilidad en el desempeño laboral de la secretaria.....	34
2.4.5.5. Responsabilidades en el área secretarial .....	35
2.4.6. Relaciones Humanas .....	36
2.4.6.1. Relaciones Humanas y Relaciones Públicas en el ámbito secretarial.....	36
2.4.6.2. Características Relaciones Humanas y Públicas secretariales. ....	37
2.4.6.2. Las Relaciones Humanas en la Oficina.....	37
2.4.7. Productividad en el campo secretarial.....	38
2.4.7.1. Elementos de la productividad en el campo secretarial .....	38
2.4.7.2. Evaluación y control de actividades secretariales .....	39
2.4.7.3. Supervisión para una mejor productividad secretarial .....	39
2.4.7.4. Principios en la productividad secretarial .....	40
2.5. Hipótesis. ....	40
2.6. Señalamiento de variables.....	41

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

3.1. Enfoque .....	42
3.1. Enfoque cuantitativo .....	42
3.1. Enfoque Cualitativo .....	42
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	42
3.2.2. De Campo.....	42
3.2.3. Bibliográfica documental .....	43

3.2.4. Intervención social.....	43
3.2.5. Experimental.....	43
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	43
3.3.1. Investigación Descriptiva.....	43
3.3.2. Investigación Exploratoria.....	44
3.3.3. Asociación de variables.....	44
3.3.4. Explicativo.....	44
3.3. Población y muestra.....	44
3.4.1. Operacionalización de la Variable Independiente.....	45
3.4.2. Operacionalización de la Variable Dependiente.....	46
3.5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la Información.....	47
3.6. Recolección de la información.....	48
3.7. Procesamiento y análisis.....	49
3.7.1. Procesamiento.....	49
3.7.2. Análisis.....	49

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Verificación de la hipótesis.....	72
4.1.1. Modelo Lógico.....	72
4.1.2. Modelo Matemático.....	72
4.1.3. Modelo Estadístico.....	72
4.1.4. Nivel de Significación.....	73
4.1.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado.....	73

4.1.6. Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	75
4.1.6.1. Grado de libertad (gl).....	75
4.1.7. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	75

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones .....	78
5.1. Recomendaciones.....	79

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	80
6.1.1. Título.....	80
6.1.2. Unidad ejecutora .....	80
6.1.3. Beneficiarios .....	80
6.1.4. Ubicación .....	81
6.1.5. Equipo técnico responsable.....	81
6.1.6. Costo: .....	81
6.2. Antecedentes de la propuesta .....	81
6.3. Justificación.....	82
6.4. Objetivos .....	83
6.4.1. Objetivo general .....	83
6.4.2. Objetivos Específicos.....	84

6.5. Análisis de factibilidad.....	84
6.5.1. Factibilidad Política .....	84
6.5.2. Factibilidad técnica .....	85
6.5.3. Factibilidad Social – Educativa.....	85
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.....	85
6.5.5. Factibilidad Organizacional .....	86
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género .....	86
6.5.6. Factibilidad Ambiental.....	86
6.5.7. Factibilidad Legal.....	87
6.6. Fundamentación .....	87
6.6.1. Fundamentación Psicológica.....	87
6.6.2. Fundamentación Social .....	87
6.6.3. Fundamentación Filosófica .....	88
6.6.4. Fundamentación Sociológica .....	88
6.6.5. Fundamentación Axiológica .....	89
6.6.6. Fundamentación Legal .....	89
6.6.7. Fundamentación Teórica.....	90
6.6.7.1. Manual de Normas y Procedimientos .....	90
6.6.7.2. Talleres de sensibilización .....	91
6.6.7.2.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.....	91
6.6.8. Desarrollo Profesional.....	92
6.6.8.1 Aptitudes en el desarrollo profesional Secretarial .....	93
6.6.8.2. Actitudes en el Desempeño Secretarial .....	93
6.6.8.3. Valores para un mejor Desarrollo Profesional .....	94
6.6.8.4. La secretaria y el desarrollo profesional .....	95

6.6.8.5. Conocimientos específicos para un mejor desempeño laboral. ....	96
6.6.8.4. Funciones básicas en el desempeño laboral secretarial.....	97
6.6.8.5. El saber secretarial y el desempeño laboral .....	97
6.6.8.6. Principios Organizacionales.....	98
6.6.9. Eficiencia en el desempeño laboral.....	98
6.6.9.1. Recursos de la eficiencia.....	99
6.6.9.1. Características de la eficiencia y el desempeño laboral .....	99
6.6.9.2. Formulación de metas .....	100
6.6.9.2. Pasos para la formulación de metas para un mejor desempeño laboral .	100
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción) .....	135
6.8. Administración de la propuesta.....	138
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta. ....	139
 BIBLIOGRAFÍA.....	 143
Anexos.....	148

## ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro N. 1.....	44
Cuadro N. 2.....	45
Cuadro N. 3.....	46
Cuadro N. 4:.....	48
Cuadro N. 5.....	51
Cuadro N. 6.....	52
Cuadro N. 7.....	53
Cuadro N. 8.....	54
Cuadro N. 9.....	55
Cuadro N. 10.....	56
Cuadro N. 11.....	57
Cuadro N. 12.....	58
Cuadro N. 13.....	59
Cuadro N. 14.....	60
Cuadro N. 15.....	61
Cuadro N. 16.....	62
Cuadro N. 17.....	63
Cuadro N. 18.....	64
Cuadro N. 19.....	65
Cuadro N. 20.....	66
Cuadro N. 21.....	65
Cuadro N. 22.....	66
Cuadro N. 23.....	67
Cuadro N. 24.....	68
Cuadro N. 25.....	69
Cuadro N. 26.....	70
Cuadro N. 27.....	71

Cuadro N. 28.....	72
Cuadro N. 29 .....	157
Cuadro N. 30.....	156
Cuadro N. 31 .....	157

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Gráfico N. 1.....	6
Gráfico N. 2.....	19
Gráfico N. 3.....	20
Gráfico N. 4.....	21
Grafico N. 5.....	50
Grafico N. 6.....	51
Grafico N. 7.....	52
Grafico N. 8.....	53
Grafico N. 9.....	54
Grafico N. 10.....	55
Grafico N. 11.....	56
Grafico N. 12.....	57
Grafico N. 13.....	58
Grafico N. 14.....	59
Grafico N. 15.....	61
Grafico N. 16.....	62
Grafico N. 17.....	63
Grafico N. 18.....	64
Grafico N. 19.....	65
Grafico N. 20.....	66
Grafico N. 21.....	67
Grafico N. 22.....	68
Grafico N. 23.....	69
Grafico N. 24.....	70
Gráfico N. 25.....	76

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL**  
**EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:** “La ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”.

**Autor:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Directora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**RESUMEN EJECUTIVO**

La ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, influyendo en el comportamiento y profesionalismo fomentando el valor de la discreción sobre todo en el manejo de información confidencial tomando como valores principales el: ver, oír, callar, siendo responsable, honesta, sincera, veraz, humilde, respetuosa, resaltándose en su labor profesional por poseer buena presencia, cordialidad, con facilidad en expresión verbal, escrita, vocalizando correctamente las palabras manteniendo una comunicación fluida en el establecimiento de relaciones interpersonales, interactuando entre los integrantes de la institución, fomentando la eficacia, eficiencia, efectividad manteniendo el liderazgo, planeamiento, motivación, trabajo en equipo, autoestima siendo una persona proactiva, organizada, dinámica, entusiasta, mediante un aprendizaje continuo, permanente, desarrollando su nivel cognitivo, procedimental, actitudinal, afectivo, apoyando en la resolución de conflictos institucionales, en la toma de decisiones encaminándose hacia el éxito personal, profesional e institucional, fomentando un alto desempeño profesional evidenciado en el adecuado servicio al cliente garantizando un posicionamiento efectivo promoviendo en la comunidad una cultura de servicio, con altos estándares de calidad, responsabilidad social impulsando al progreso institucional.

**Descriptor:** ética profesional, desempeño laboral, comportamiento, profesionalismo, discreción, confidencial, ver, oír, callar, responsable.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**SPANISH SECRETARIAL CAREER**  
**IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY**

**TOPIC:** Professional Ethics affects job performance of the secretary in the Administration Area La Delicia Quito Metropolitan District.

**Author:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Director:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE ABSTRACT**

Professional Ethics affects job performance of the secretary in the Administration Area La Delicia Quito Metropolitan District, influencing the behavior and professionalism encouraging the value of discretion especially in the handling of confidential information using as main values on: see, listen, silent, responsible, honest, sincere, truthful, humble, respectful, highlighting in their professional work by having good presence, warmth, easily in verbal , written words correctly vocalizing regular communication in establishing interpersonal relationships, interacting with members of the institution, promoting the effectiveness, efficiency, effectiveness, maintaining the leadership, planning, motivation, teamwork, self-esteem being a proactive, organized, dynamic, enthusiastic, through continuous learning, continuous, developing their cognitive level, procedural, attitudinal, affective, supporting institutional conflict resolution, decision-making in moving toward personal success, professional and institutional, encouraging high performance evidenced by the appropriate professional customer service ensuring promoting an effective positioning in a culture of community service, high quality standards, promoting social responsibility institutional progress.

**Descriptors:** professional ethics, job performance, behavior, professionalism, discretion, confidentiality, seeing, hearing, silent, responsible.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema: “La Ética profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”.

Con el desarrollo y evolución de la calidad en la tecnología es trascendental el potencializar la calidad educativa, considerándose que el avance tecnológico posibilita el uso de mejores herramientas para profesores y alumnos en el ámbito de la educación permitiendo calidad en este proceso, siendo necesario el promover y apoyar las actividades vinculadas con la investigación y desarrollo tecnológico fortaleciendo las actividades secretariales.

La utilización tecnológica en el campo laboral de la secretaría contribuirá en el fortalecimiento de su desarrollo personal, profesional y laboral, encaminándose al mejoramiento del desempeño competitivo, influyente para el éxito y prestigio de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**El primer capítulo.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes de la investigación; las delimitaciones del problema, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, sociológica, axiológica y legal, donde se abarcará las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

**En el tercer capítulo,** referente a la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, así también las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**En el cuarto capítulo,** se presenta el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, la encuesta y la verificación de las variables.

**El quinto capítulo,** hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece como realizar y plantear la propuesta.

**El sexto capítulo,** denominado propuesta, se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema.

Finalmente se concluirá con la bibliografía, Web gráfica y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Tema**

“LA ETICA PROFESIONAL INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EN LA ADMINISTRACION ZONA LA DELICIA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

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

#### **1.2.1. Contextualización**

“La Ética Profesional es la ciencia que conlleva al orden de la acción, relacionándose con la actividad personal, puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás, en beneficio propio, con dignidad, respeto, y responsabilidad”. CARVAJAL, J. (1978). Ética. Campo de la Ética. Segunda Edición. América Latina.

En el Ecuador el campo secretarial es parte fundamental para el desarrollo empresarial considerando que la secretaria interrelaciona a la empresa con el usuario; sin embargo su imagen ha sido deteriorada debido a su comportamiento inadecuado, a la escasa práctica de la vida moral, social, ocasionando perjuicios a la imagen institucional pública o privada generando complejidad en la convivencia humana y laboral.

La sociedad moderna sufre un debilitamiento moral debido a la escasa aplicación de valores morales, familiares, y sociales, conllevando a la inadecuada aplicación de normas disciplinarias dificultando el desempeño laboral y sobretodo

profesional dificultando en el campo secretarial la comunicación para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas encomendadas.

En el Distrito Metropolitano de Quito, en diversas instituciones la secretaria cumple funciones significativas que conllevan al alcance de los objetivos, misión, visión institucional; sin embargo en innumerables empresas públicas y privadas la secretaria es la auxiliar que únicamente elabora cartas, recibe documentos y archiva información, limitando el desarrollo de sus actividades, habilidades y conocimientos, generando baja autoestima.

La situación social, económica e industrial, ha debilitado el quehacer secretarial limitando su capacidad de independencia, memoria, comprensión, imaginación y sentido común dificultando el desarrollo de la visión personal, aflorando inseguridad, desconfianza, adoptando patrones de conducta y comportamiento incorrecto obstaculizando la eficiencia, eficacia, efectividad en el desempeño secretarial.

Es menester resaltar que la complejidad y el escaso dinamismo en las actividades secretariales han generado desventajas competitivas orientadas a un bajo rendimiento laboral influyendo negativamente en la capacidad intelectual, procedimental, actitudinal y moral siendo difícil fomentar la selección de valores, la formación de criterios y juicios valóricos.

En la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, “ENRÍQUEZ, J. (2013), manifiesta que “La moral es un conjunto de principios, normas, procedimientos, costumbres que regulan el comportamiento individual y social de las autoridades, funcionarios, secretarias, y empleados de la entidad”.

Sin embargo cada empleado labora de acuerdo a normas propias, establecidas de acuerdo a sus intereses, evidenciado en el inadecuado cumplimiento de las

funciones generando un trabajo indiscreto, desorganizado, desordenado y descuidado fortaleciendo las relaciones fundadas en la deslealtad, irrespeto, y egoísmo contribuyendo en la inestabilidad laboral generando un ambiente inadecuado que desnaturalice y desprestigie a la institución.

El tener información de las instituciones públicas y/o privadas, es una función de responsabilidad, de confianza, implicando que quien desempeña esta actividad debe ser productivo en cada uno de sus actos, con ética profesional para apoyar a la administración debiendo poseer solvencia académica y profesional en su formación.

### 1.2.2. Análisis Crítico

#### Árbol del Problema

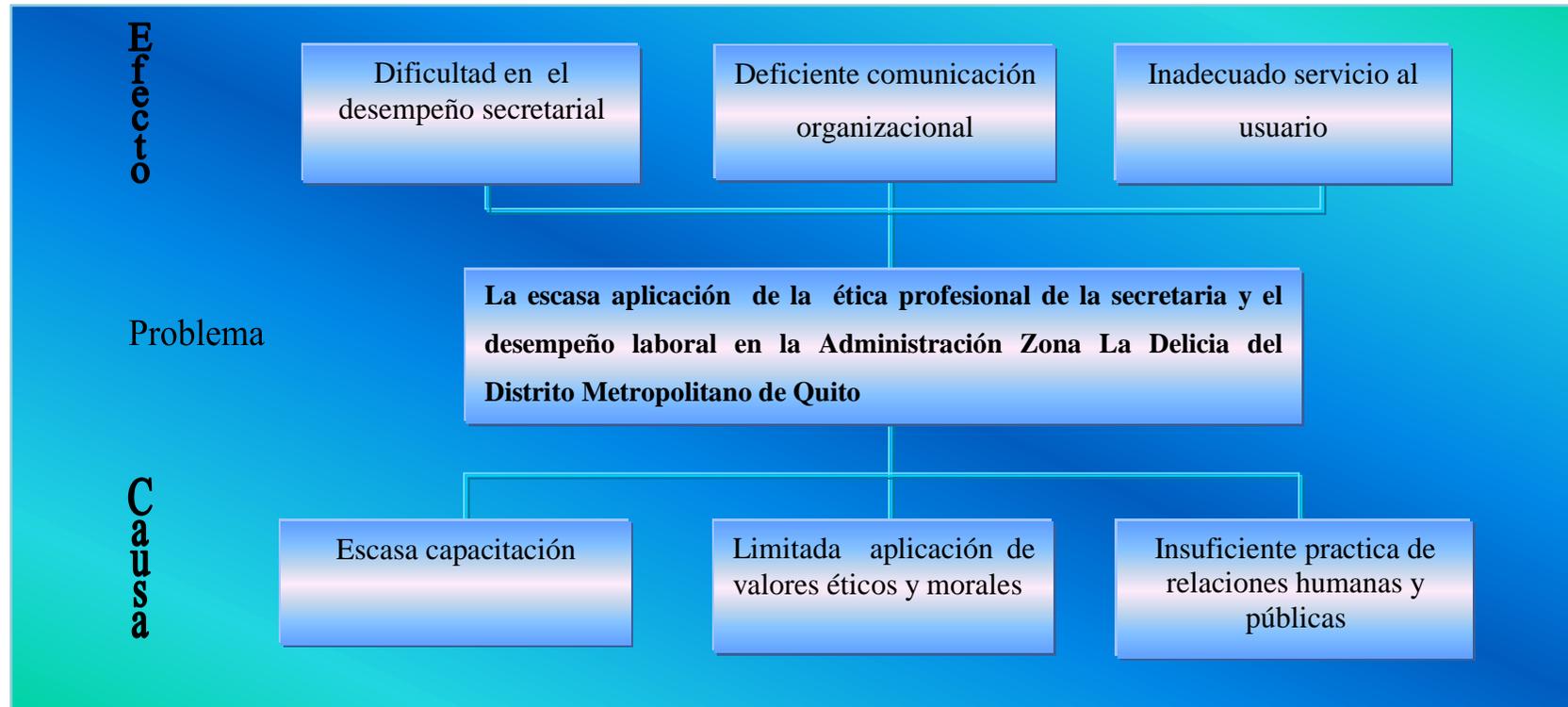


Gráfico N. 1. Árbol del problema

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

En la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, el cargo de secretaria es un puesto de importancia y responsabilidad debido al manejo de información y su difusión, sin embargo la escasa aplicación de Ética Profesional ha influido en su desempeño laboral de la secretaria limitando la eficacia, dinamismo y efectividad.

La escasa capacitación ha generado dificultad en el desempeño secretarial coartando los principios de, equidad, discreción, tolerancia, honestidad, diálogo, responsabilidad, y trabajo en equipo, limitando un servicio de calidad, influyendo en la planificación, gestión del desarrollo económico y laboral.

La limitada aplicación de valores éticos y morales ha provocado una deficiente comunicación organizacional obstaculizando la adquisición de habilidades, capacidades, destrezas y procedimientos para mejorar la calidad de su desempeño sobresaliendo el buen comportamiento, la responsabilidad, la cordialidad y el deseo de brindar un buen servicio.

La insuficiente práctica de relaciones humanas y públicas ha promovido un inadecuado servicio al usuario conllevando al desprestigio institucional influyendo negativamente en el desarrollo de sus actitudes y aptitudes para un buen desempeño de sus funciones.

### **1.2.3 Prognosis**

De no atenderse el problema de la escasa ética profesional de la secretaria y el desempeño laboral en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito continuará existiendo dificultad en el desempeño laboral, limitando el desarrollo de las funciones de la secretaria, la deficiente comunicación organizacional limitará las relaciones humanas, entre la administración, los trabajadores, el usuario.

Además, la insuficiente práctica de relaciones humanas y públicas debilitará el crear, mantener, fortalecer relaciones cordiales, basados en reglas aceptadas por los integrantes, influyendo negativamente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana siendo difícil proyectar una imagen favorable de la organización imperando un sentimiento de desagrado, insensatez y resentimiento entre sus miembros.

Es importante manifestar que se limitará el desarrollo personal, profesional, institucional generando deterioro de la imagen institucional en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la ética profesional influye en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Cuáles son los valores que influyen para fortalecer la responsabilidad profesional de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Cuáles son los Valores Éticos que fortalecen el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema de la escasa aplicación de la Ética Profesional de la secretaria y el desempeño laboral en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito?

## **1.2.6. Delimitación**

### **1.2.6.1. Delimitación de contenido**

**Campo:** Secretarial  
**Área:** Administrativa  
**Aspecto:** Ética Profesional  
Desempeño laboral

### **1.2.6.2. Delimitación espacial**

La presente investigación se efectuó en:

**Sucursal:** Administración Zona La Delicia del  
**Institución:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.  
**Dirección:** Av. La Prensa N66-101 y Cap. Ramón Chiriboga.  
**Cantón:** Quito.  
**Provincia:** Pichincha.

### **1.2.6.3. Delimitación temporal**

La investigación se efectuó en el periodo comprendido entre los meses de mayo a septiembre del 2013

### **1.2.6.4. Unidades de Observación**

Secretarias  
Usuarios

### 1.3. Justificación

La investigadora resalta su **interés** por conocer las causas y consecuencias generadas por la escasa ética profesional en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito definiéndose a la ética como la actividad personal, que fortalece la dignidad del ser humano sobresaliendo la honestidad y el respeto en el desempeño laboral conllevando a la calidad, eficiencia y eficacia a la atención al usuario interno y externo.

La investigación es de **importancia teórica y práctica**, al enfatizar en el fortalecimiento de la imagen profesional encaminando al desempeño laboral en virtud de la profesión, el cumplimiento en las funciones, la responsabilidad, solidaridad y el servicio eficiente, eficaz y oportuno de la gestión secretarial.

El trabajo investigativo es **novedoso**, por que apoya el desempeño profesional para alcanzar las metas y objetivos planteados favoreciendo la capacidad moral: dignidad, seriedad y nobleza al trabajo secretarial alcanzando la honestidad en el trato, el cumplimiento de lo pactado, la búsqueda y construcción de una sociedad más justa y equilibrada.

La investigación tendrá **impacto**, busca fortalecer la ética en el desarrollo profesional orientando hacia un mejor rendimiento dentro de las actividades especializadas para el beneficio personal, institucional y social fundamentándose en la motivación e incentivación, cumpliendo adecuadamente con el ejercicio de su profesión

El estudio del presente trabajo es **factible** por cuanto existe el apoyo incondicional de las autoridades y colaboradores de cada uno de los departamentos; además la investigadora posee el conocimiento, habilidades, destrezas para ejecutar la investigación, siendo trascendental manifestar que existen los recursos técnicos,

tecnológicos para realizar la investigación en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar de qué manera la ética profesional influye en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar los valores que influyen para fortalecer la responsabilidad profesional de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito
- Determinar los valores éticos que fortalecen el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito
- Elaborar como alternativa de solución al problema un manual de valores éticos profesionales que mejoren el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Investigaciones previas**

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Estatal de Bolívar en relación al tema: “La ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación:

Tema: “La ética profesional y su influencia en el desarrollo laboral de las egresadas del Instituto tecnológico American Junior College, carrera de asistentas de Gerencia bilingüe, cantón Quito, provincia de Pichincha”

Autora: CARRIÓN JARAMILLO, Marcia Fabiola

Tutora: Psi. Edu. Paulina Margarita Ruiz López

Año: 2013

#### **Objetivos**

- Determinar la influencia de la Ética Profesional en el desarrollo laboral de las egresadas del Instituto Tecnológico American Junior College de Quito, carrera de Asistentas de Gerencia Bilingüe, cantón Quito, provincia de Pichincha.
- Diagnosticar las causas por las que, las egresadas del Instituto Tecnológico American Junior College, carrera de Asistentas de Gerencia Bilingüe, no practican la ética profesional.

- Analizar el desarrollo laboral de las egresadas del Instituto Tecnológico American Junior College, carrera de Asistantas de Gerencia Bilingüe

### **Conclusiones**

- Las egresadas no muestran sigilo en el manejo, custodia y archivo, de documentos administrativos que manejan en las instituciones en donde realizan sus pasantías, tampoco aplican los conocimientos adquiridos en las instituciones, lo que ocasiona molestia y malestar en las autoridades.
- Las egresadas, no planifican su jornada de trabajo, ni manejan tiempo y agenda, generando de esta manera la desorganización total de todas las actividades y el desconcierto de todos los procesos.
- Las egresadas no tienen la precaución de chequear sus documentos antes de entregar, ni los corrigen. No elaboran un portafolio de documentos pendientes para su posterior revisión, situación genera desconcierto y un bajo desarrollo laboral.

### **Recomendaciones**

- Capacitar a las egresadas sobre la Actualización de conocimientos técnicos, profesionales y legales constantes en la Ley del SYNAR, en donde se discierna sobre la importancia del manejo y custodia de los documentos así como sobre la obligatoriedad de la creación de Unidades de Archivo Central.
- Instruir a las egresadas sobre la importancia de utilizar agendas y manejar el tiempo del ejecutivo, como parte del apoyo ejecutivo gerencial y como

fortalecimiento de la imagen personal, corporativa, institucional y, sobre todo, cómo proceso productivo.

- Preparar a las egresadas, a través de talleres de capacitación, para entrenarles sobre el correcto manejo de los procesos administrativos y de apoyo gerencial, para previsión y planificación del trabajo en general, cómo parte del Desarrollo Laboral

La aplicación de la ética secretarial contribuye en el fortalecimiento de la inteligencia emocional, posibilitando el manejo de conflictos dentro del ámbito profesional y laboral generando un adecuado comportamiento frente a los procesos institucionales.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

“El comportamiento del personal que labora en una empresa, negocio o institucional se encamina hacia la construcción de una cultura de ética, motivando, involucrando al colaborador en la toma de decisiones” AGUILAR, C. (2008). Filosofía de la Educación. Importancia de la ética. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 55).

La formación profesional exige de la aplicación de valores éticos, morales, sociales; influyendo dentro del contexto: laboral, profesional, personal, razón por la cual la investigación se basa en la línea del paradigma crítico – propositivo, enfatizándose en la ética secretarial y el desempeño laboral, elementos esenciales para el liderazgo empresarial.

AGUILAR, C. (2008). “El propósito, la visión y los valores compartidos de una institución establecen un lazo común básico para iniciar un verdadero proceso de desarrollo” Filosofía de la Educación. Importancia de la ética. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 52).

Tener un objetivo en las funciones profesionales conlleva a realizarlo con valores éticos y morales para alcanzar las metas propuestas desarrolladas con eficiencia, eficacia y a tiempo contribuyendo en la buena imagen de la institución tanto en lo personal como en lo profesional y social.

### **2.2.1. Fundamentación Axiológica**

El poseer metas, objetivos propósitos conlleva al cumplimiento de las funciones actuando con profesionalismo, aplicando los valores de la honestidad, respeto, compromiso con el éxito empresarial” AGUILAR, C. (2008). Filosofía de la Educación. Importancia de la ética. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 75).

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 eficiencia, eficacia, efectividad, productividad.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

La Ontología es parte la Filosofía, estudia al ser humano en todos los contextos, considerando que la fortaleza de una empresa es la ética interna, las buenas relaciones, que permiten la interacción en el mundo laboral” IMBERNON, FRANCISCO. (1994.). La formación y el desarrollo profesional del profesorado. Hacia una nueva cultura profesional. Colección el Aula. Editorial. España, Madrid. (Pág. 34).

En las empresas la ética profesional fomenta la responsabilidad contribuyendo en un ambiente de armonía, con los valores de la sociedad; adoptando una cultura de ética en las operaciones realizadas con credibilidad, veracidad, transparencia en el

servicio teniendo como ventaja competitiva la confianza pública, y fidelidad de todos sus colaboradores.

### **2.2.3. Fundamentación Psicológica**

“La formación del profesional en secretariado toma como base la ética profesional para acoger a los estándares de calidad enfocándose en el desarrollo humanístico, fomentando el conocimiento, las habilidades, destrezas, el pensamiento crítico, abierto y reflexivo”. MENDOZA, Paola. (2008). Psicología el Aprendizaje y la secretaria. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 29).

La labor secretarial exige para un trabajo interdisciplinario el establecimiento de compromisos laborales sobresaliendo el respeto a la diferencia, responsabilidad ciudadana, mediante la discreción ética, frente a los problemas humanos y sociales teniendo la empresa moderna como fortaleza su ética interna, la ética social, asumida por la empresa respecto de su entorno, favoreciendo la armonía con los valores de la sociedad.

### **2.2.4. Fundamentación Pedagógica**

En la actualidad las empresas mediante capacitaciones fomentan en sus colaboradores virtudes sociales como: la honestidad, responsabilidad, tolerancia, amistad, lealtad, respeto, calidad, eficiencia, eficacia, seguridad, en el desempeño de sus labores. AGUILAR, Santiago. (2008). Desarrollo Profesional. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 29).

Cada institución fortalece los valores éticos con la finalidad de alcanzar los objetivos, metas, propuestos enfocados en la productividad, calidad, progresión, cordialidad, fe y prestigio aplicando normas y experiencias compartidas conllevando a un mejor desempeño laboral.

### **2.3. Fundamentación Legal**

La investigación está fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

Capítulo 4. De los derechos económicos, sociales y culturales. Sección novena. De la ciencia y tecnología.

**Art. 80.-** El Estado fomentará la ciencia y la tecnología, especialmente en todos los niveles educativos, dirigidas a mejorar la productividad, la competitividad, el manejo sustentable de los recursos naturales, y a satisfacer las necesidades básicas de la población.

Garantizará la libertad de las actividades científicas y tecnológicas y la protección legal de sus resultados, así como el conocimiento ancestral colectivo.

Sección décima. De la comunicación

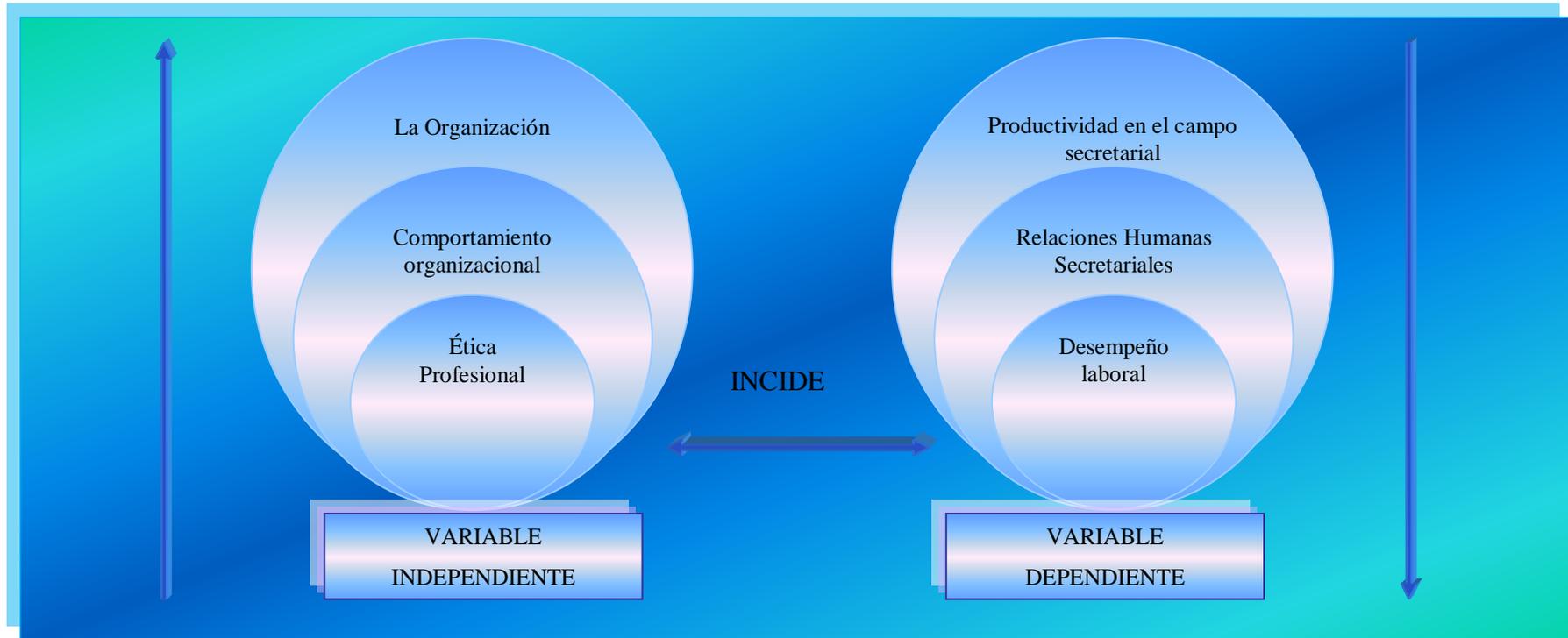
**Art. 81.-** El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales.

### **Capítulo-sexto Sección tercera**

**Art. 333.-** en el segundo párrafo El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus

actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

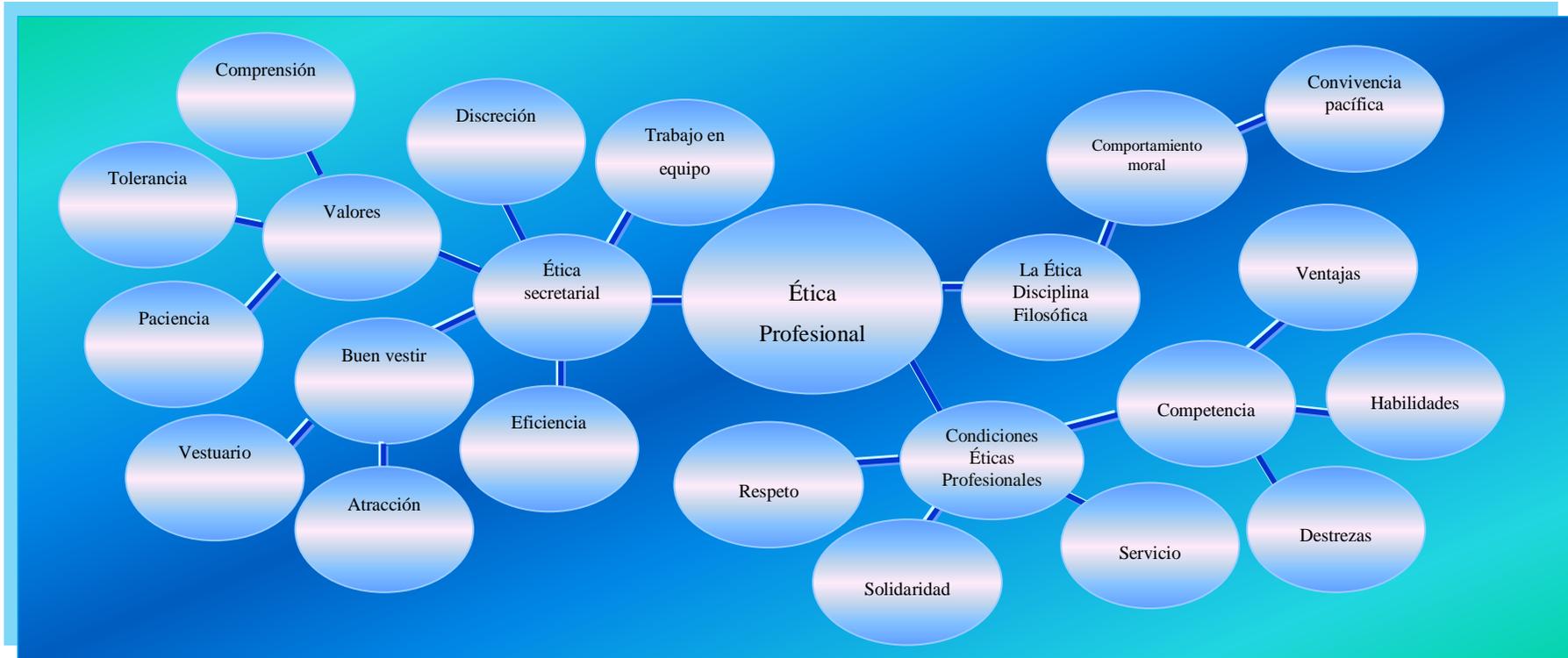
**2.4. Categorías fundamentales**  
**Red de inclusiones conceptuales**



**Gráfico N. 2.** Inclusiones Conceptuales

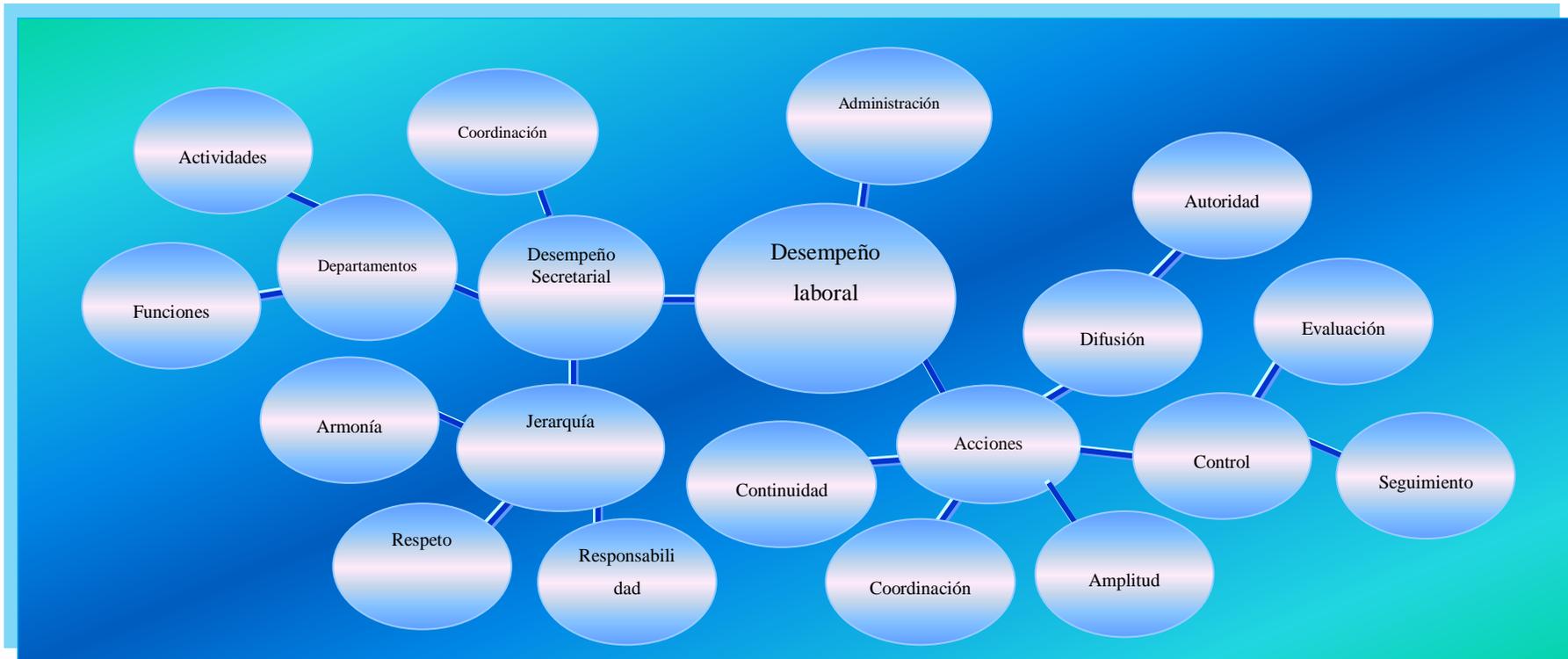
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa.

**A. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral**



**Gráfico N. 3.** Constelación de Ideas. Variable Independiente  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa.

**B. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral**



**Gráfico N. 4.** Constelación de Ideas. Variable Independiente  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

## **2.4.2. Ética Profesional**

HUANCA, Ruth. (2012). “La ética profesional es el grupo de normas aceptadas Por la sociedad, siendo aplicadas en la vida personal como profesional, contribuyendo en la toma de decisiones fomentando la responsabilidad y el respeto” Ética profesional que rige a una secretaria. ¿Qué es la ética profesional?. (Pág. 1).

Al hablar de ética profesional se refiere a la persona que sirve a los demás en forma 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 al hablar de ética personal se refiere 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.

### **2.4.2.1. La Ética Disciplina Filosófica**

CAHUASQUI, Martha. (2008). “La Ética es la Disciplina Filosófica que estudia el comportamiento moral del individuo en la sociedad, es conocida como filosofía moral, denominada ciencia del bien y mal, la ciencia de las virtudes, la ciencia del destino humano.” Ética Social y Profesional. Definición. Universidad técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 3).

La ética constituye el comportamiento moral de las personas dentro de la sociedad, contribuyendo en una convivencia pacífica, considerando al ser humano como racional con capacidad de reflexión al elegir las acciones buenas o malas, encaminándole hacia la verdad, tiene el enfoque científico para confrontar y resolver problemas, incluyendo conducta, libertad, conciencia, deberes, derechos de ley natural y de ley social.

#### **2.4.2.2. El trabajo y la Ética Disciplina Filosófica**

CAHUASQUI, Martha. (2008). “Todo trabajador debe desarrollar la Ética Profesional que define la lealtad a su trabajo, profesión, empresa, compañeros de labores; buenas o malas prácticas y relaciones profesionales, finalmente prestando un servicio.” Ética social y profesional. Universidad técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 10).

La Ética Profesional se constituye en ser firme con su labor dentro de la empresa, además con su jefe, colaboradores, comprende las Relaciones Humanas con todas las personas que asisten a la empresa.

#### **2.4.2.3. Condiciones Éticas Profesionales**

Los tres tipos o condiciones éticos profesionales contemplan:

- La competencia (tener conocimientos, destrezas y actitudes para dar un buen servicio).
- El servicio al cliente (es tener un buen sentido moral, poniendo al servicio al cliente).
- La solidaridad (el respeto y la colaboración establecidos entre los miembros).

#### **2.4.2.4. Ética Profesional Secretarial**

- La etiqueta ayudará a la secretaria a mejorar su comportamiento social, mediante la práctica de normas de buenas costumbres, fomentando el éxito empresarial conllevando al mejoramiento personal, profesional, social.

- La secretaria tiene una imagen positiva, las buenas normas apoyan en el desenvolvimiento adecuado en la empresa.
- Se caracteriza por ser una modelo en su buen comportamiento social y en su imagen.
- Su imagen contribuye en el prestigio institucional resaltándose que su comportamiento y actitudes posibilitan el mejoramiento del servicio al cliente.

#### **2.4.2.5. La Ética Profesional y las actitudes secretariales**

“Ser secretaria incluye el comportamiento efectivo es una labor coordinada, que funciona con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta o una metas comunes” CAHUASQUI, Martha. (2008). Ética social y profesional. Universidad técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 10).

En la secretaria profesional sobresalen las siguientes actitudes:

- Eficiencia, discreción, efectividad, productividad.
- El buen vestir; lucir atractiva evitando vestuarios llamativos o extravagantes.
- Demostrar valores como: Paciencia, tolerancia, respeto, consideración.
- Ser agradable, llevar un maquillaje y peinado adecuados.
- Fomentar relaciones cordiales, impersonales con su jefe.
- Fomentar la discreción, prudencia, tolerancia.

- Escuchar y callar.
- Fortalecer el trabajo en equipo mediante la comunicación abierta, mejorando las relaciones laborales.
- Evitar realizar comentarios que perjudiquen la imagen personal, profesional e institucional.

#### **2.4.2.6. Función de la Ética en el campo secretarial**

El proceso moral en el ejercicio de la profesión fomenta la responsabilidad de difundir sus conocimientos técnicos o científicos.

Mediante la aplicación de conocimientos fomenta el desarrollo de las actividades humanas, proyectándose el mejoramiento de la eficiencia y aceleración del progreso.

Es importante resaltar que los profesionales tienen obligaciones morales que cumplir para hacer de su carrera.

Tiene inicio en la capacitación y obligaciones éticas que fomentan el secreto profesional.

#### **2.4.3. Comportamiento organizacional**

La administración secretarial se define como el proceso que posibilita el crear, mantener, fortalecer, mejorar el ambiente institucional mediante el trabajo en equipo integrando a los colaboradores en el desempeño de sus funciones contribuyendo en el cumplimiento de los objetivos planteados. KOTTER. J. P. (1997). "Power, Dependence, and Effective Management", Harvard Business Review, Julio – Agosto, pp. 125 – 136.

### **2.4.3.1. Los roles o papel que juega el administrador**

KOTTER. J. P. (1997). “Es importante mejorar las relaciones empresariales dentro de la organización fomentando la responsabilidad, elaborando métodos eficientes que encaminen el manejo y coordinación de actividades regulada por un conjunto de normas, para alcanzar los fines propuestos por la entidad.

#### **2.4.3.1.1. El Administrador y la Ética Profesional**

Ser un administrador efectivo es una labor demandante, en una organización sobretodo en el manejo de recursos humanos, materiales, técnicos, tecnológicos, económicos, financieros, encaminándose hacia la práctica de las buenas costumbres perfeccionando su carácter y fortaleciendo su conducta dentro de las normas éticas.

#### **2.4.3.1.2. Deberes profesionales**

Son deberes profesionales, ente otros, el siguiente:

- Honradez.
- Honestidad.
- Estudio.
- Investigación.
- Cortesía.
- Independencia
- Liderazgo.
- Discreción.
- Carácter.
- Equidad.
- Puntualidad.

- Solidaridad.
- Cooperación.
- Autonomía.
- Libertad.

#### **2.4.3.1.3. Función de la Ética en el campo profesional**

Los profesionales tienen obligaciones morales que deben ser cumplidas en forma discreta aplicando el secreto profesional, fomentando el compromiso moral de contribuir a la felicidad de los demás, mediante sus conocimientos y conducta ética, siendo una persona incapaz de engaño, de mentir, de faltar a la moralidad reforzando las actividades estratégicas esenciales.

#### **2.4.3.2. Recursos Humanos**

Departamento de Relaciones Humanas descentraliza las operaciones y centraliza el control de los resultados, integrando a los trabajadores de su departamento para intercambiar ideas, definir objetivos y diseñar proyectos, alcanzando la integración para la transformación empresarial. Compilado de: PALACIOS GUERRERO, Andrea María. (2012). La gestión de talento humano y su influencia en la eficiencia de la fuerza de ventas. Ambato. Ecuador. Pág. 3

El crecimiento exige ejecutar las operaciones, considerando que aumenta el capital, mediante la utilización de la tecnología, actividades de apoyo, planes de mejoramiento, trabajo en equipo.

Genera el incremento de personal, intensificando la aplicación de conocimientos habilidades, creatividad, y destreza.

Mantiene la competitividad empresarial.

#### **2.4.3.2.1. Características de los Recursos Humanos**

PALACIOS GUERRERO, Andrea María. (2012). Entre las características de los recursos humanos sobresalen los siguientes:

- Fortalecimiento de la planeación, organización, desarrollo y coordinación.
- Utilización adecuada de los recursos: materiales, financieros y tecnológicos, manteniendo y promoviendo el éxito organizacional.
- Construcción de una competencia básica de la organización, fortaleciendo la eficacia y la eficiencia para movilizar y utilizar con plenitud a las personas en sus actividades.
- Aplicación adecuada de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, posibilitando a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo empresarial

#### **2.4.4. La Organización**

Es una unidad social coordinada, consciente, compuesta por dos personas o más, que funciona con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta o una serie de metas comunes. PALACIOS GUERRERO, Andrea María. (2012).

Las empresas productoras y de servicios son organizaciones creadas con la finalidad de satisfacer las necesidades del público, conllevando a la cultura del servicio mediante la supervisión de actividades alcanzando metas, propuestas en un periodo de tiempo pudiendo ser:

- A corto plazo.

- A mediano plazo.
- A largo plazo.

#### **2.4.4.1. Organización de Empresas**

Se entiende por organización al establecimiento de la estructura para la sistematización de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, correlación, disposición, y agrupación de actividades, realizando y simplificando las funciones del grupo social.

#### **2.4.4.2. Elementos de la organización**

Los elementos de la organización citados por: CALVA, José Luis. (2007). *Financiamiento del crecimiento económico*. México : Maporrua, 2007. pág. 217 páginas. Vol. Volumen 6. Son los siguientes:

- Estructura. Implica el establecimiento del marco fundamental, establece las funciones, jerarquías y actividades para lograr los objetivos propuestos por la entidad.
- Sistematización. Las actividades y recursos de la empresa, deben coordinarse facilitando el trabajo mediante la agrupación, asignación de actividades, funciones y responsabilidades, para alcanzar la eficiencia, eficacia, productividad.
- Jerárquica. La organización, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.
- Simplificación de funciones. Uno de los objetivos es establecer métodos sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

#### **2.4.4.3. Importancia de la Organización**

CALVA, José Luis. (2007). Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- Es de carácter continuo.
- Permite establecer planes, programas para lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para un desempeño eficiente en las actividades con un mínimo de esfuerzo.
- Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades.
- Reduce los costos.
- Incrementa la productividad.
- Optimiza los recursos humanos, técnicos, tecnológicos.
- Delimita funciones y responsabilidades.

#### **2.4.4.4. Tipo de Organizaciones**

CALVA, José Luis. (2007). Las organizaciones pueden ser de dos tipos:

- Informal.
- Formal.

Organización Informal. Se constituye de interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal ejecutando funciones innovadoras no previstas por la organización formal.

Organización Formal. Basada en una división del trabajo racional, integrando a los participantes en el cumplimiento de metas planteadas por la empresa.

#### **2.4.4.5. Elementos de la Organización.**

##### **Elementos internos de la organización.**

- Recursos humanos.- Hombre
- Recursos financieros.- Capital
- Recursos materiales.- Infraestructura, maquinaria, equipos, etc.

##### **Elementos externos de la organización.**

Inmediatos.

- Proveedores.
- Clientes.
- Acreedores.
- Distribuidores.
- Competidores.

#### **2.4.4.6. Principios de la Organización**

Los principios modernos usados para la organización son:

- Del objetivo. Cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.

- Especialización. El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad.
- Unidad de mando. Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un sólo jefe.

#### **2.4.5. Desempeño Laboral**

“La administración y el adecuado manejo de los recursos van a determinar en gran parte, la dinámica de crecimiento, desarrollo y consolidación de toda empresa, siendo el factor humano el recurso indispensable y fundamental, para su funcionamiento”. Benjumea Arias, Martha Luz. (2008). Gestión del Talento Humano. Colombia : Funlan, 2008.

##### **2.4.5.1. Acciones para alcanzar un mejor desempeño laboral**

- Difusión. La obligación de cada puesto que cubre autoridad y responsabilidad debe publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con el mismo.
- Amplitud o tramo de control. Control, evaluación, seguimiento del desarrollo de las diversas actividades realizadas en la entidad.
- Coordinación. Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio (mercadotecnia, finanzas, producción, recursos humanos).
- Continuidad. Es trascendental mantenerse, mejorarse, y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

- Del equilibrio. Fomentar el equilibrio empresarial mediante la aplicación de normas, principios o técnicas para asegurar eficacia y cumplir los objetivos de la empresa.
- De flexibilidad. Incorporación de incorporar procedimientos y técnicas para anticipar y reaccionar ante el cambio.
- División del Trabajo. Delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

#### **2.4.5.2. Desempeño laboral secretarial**

La secretaria para un mejor desempeño considera:

- Jerarquización. Disposición de funciones para fortalecer el trabajo empresarial fomentando la responsabilidad, el respeto y armonía laboral.
- Departamentalización. División de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud.
- Coordinación. Sincronización de los recursos y de los esfuerzos de un grupo social, para lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos.

#### **2.4.5.3. Actividades para un mejor desempeño laboral secretarial**

- Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad, y obligación entre las funciones y los puestos.
- Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.

- Relacionarse las actividades del personal con las necesidades específicas de la empresa y las funciones involucradas.
- Agrupar las actividades análogas según su función principal.
- Lograr que los objetivos tengan significado.
- Contribuir a la eficiencia organizacional.

#### **2.4.5.4. Responsabilidad en el desempeño laboral de la secretaria**

La responsabilidad de todo profesional es primordial para el desarrollo organizacional debiendo mantener el valor de la discreción como principio fundamental para el éxito empresarial”Cahuasquí Martha. (2011). La Secretaria y la Oficina. Módulo II. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 45).

Son responsabilidades de la secretaria:

- Asegurar la integración de los empleados de la organización cumpliendo con los resultados esperados.
- Contribuir en la toma de decisiones aplicando principios o técnicas de manera equilibrada asegurando la eficacia global de la estructura para cumplir los objetivos de la empresa.
- Establecer un sentimiento de propósito, de participación colectiva, de reconocimiento y apreciación sobre el esfuerzo que cada uno da para materializar los propósitos de la empresa o institución.
- Listar todas las funciones de la empresa.

- Clasificar las actividades diarias.
- Planificar la agenda del jefe o autoridad.
- Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas.
- Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad, y obligación entre las funciones y los puestos.

#### **2.4.5.5. Responsabilidades en el área secretarial**

ARIAS, Benjumea. 2008. Pág. 33 dice que “En las grandes empresas los procesos de gestión del talento humano son complejos, requiriendo organizar en áreas las diferentes actividades que se llevan a cabo.

Entre las responsabilidades en el área secretarial pueden ser directivas y operativas:

Directivas: Corresponden a las actividades básicas del proceso administrativo.

- Planeación: Hace referencia al proceso de determinar y satisfacer los requerimientos de personal, alcanzando con éxito los objetivos de la organización.
- Organización: Plantea objetivos claros, autoridad definida, determinación de obligaciones, responsabilidades y el entendimiento en las relaciones que debe tener para coordinar sus tareas con otras dependencias.
- Dirección: Aspecto mediante el cual, todos los empleados pueden comprender, aceptar y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa.

- Seguimiento: Entendido como el análisis y la comparación de las actividades desarrolladas con los planes y programas establecidos previamente.

Operativas: corresponde a las actividades específicas que se llevan a cabo en el área de gestión del talento humano

#### **2.4.6. Relaciones Humanas**

MARTI, Bruno. (2010). “Las relaciones humanas son aquellas que mantienen las relaciones amistosas, cordiales, afectivas basadas en normas de respeto hacia la personalidad humana. Relaciones humanas. (Pág. 1).

Las relaciones públicas integran a la organización con la comunidad fomentando lazos afectivos, comprendiendo objetivos y procedimientos respetando los intereses individuales.

Para hablar de relaciones humanas se refiere a toda relación basada en la amistad, la cordialidad, el respeto.

Las Relaciones Humanas Contemplan objetivos y procedimientos respetando los intereses personales de cada individuo.

##### **2.4.6.1. Relaciones Humanas y Relaciones Públicas en el ámbito secretarial**

MARTI, Bruno. (2010). “Las relaciones humanas como las relaciones públicas son disciplinas que indican cada una su independencia dentro del ámbito laboral, las relaciones humanas trata de las relaciones entre los seres humanos, mientras que las relaciones publicas trata de las relaciones entre las personas y las organizaciones”. Relaciones humanas. (Pág. 1).

#### **2.4.6.2. Características Relaciones Humanas y Públicas secretariales.**

- Las relaciones humanas y públicas son las que actúan dentro del ámbito profesional inciden en las relaciones entre las personas y además con la empresa en la que se trabaja.
- La interacción humana es fundamental para el desarrollo empresarial, siendo fortalecida por la comunicación eficiente, eficaz, efectiva.
- La secretaria fomenta la comunicación verbal, escrita, dentro y fuera del ámbito secretarial.
- Las relaciones humanas apoyan en una coordinación y cooperación mejorada, ahorrar tiempo, motivar al personal de la empresa, obtener un buen ambiente de trabajo, y un compromiso de calidad.
- El éxito empresarial depende de la cortesía, la buena educación, la sonrisa, las muestras de aprecio haciéndose agradable para los demás y creando un buen ambiente de trabajo con armonía.

#### **2.4.6.2. Las Relaciones Humanas en la Oficina**

“Las buenas relaciones humanas dependen de la comunicación en forma permanente con la familia, los compañeros, la sociedad, etc. Vásquez P, Fernando. 2002”. La administración del talento humano eficiente y eficaz del registro civil para la satisfacción de necesidades del cliente interno y externo, optimizando el desarrollo sostenible del Ecuador”. Quito : s.n., 2002.

El trabajo secretarial no es para desilusionarse, sino para ganar experiencia y será un reto profesional poniendo en práctica lo aprendido y en forma eficiente, debiendo ser tolerante y educado.

Es importante mantener cortesía, educación, una sonrisa, aprecio, buen ambiente para trabajar, prevaleciendo la armonía en todo instante.

“La capacidad física e intelectual de la que estas preparada y el trabajo depende de ti, llevando la realidad más amena con todas sus capacidades y sentidos, oportunidad de ser creativas, desarrollar el talento e iniciativa y potencial logrando el éxito.” VILLAFANE. (2002). Las relaciones humanas en la oficina. Desilusión o motivación secretarial. (Pág. 1).

- Al trabajar como secretaria es precisa, ganando experiencia, poniendo en práctica eficientemente lo aprendido.
- El trabajo bien laborado depende del ser humano con iniciativa y talento potencializando el éxito.

#### **2.4.7. Productividad en el campo secretarial**

Basándose en los estudios DE MANERA BASSA, 2000. Pág. 76. Indican que la puesta en práctica del programa de ventas es: “Motivación y dirección hacia la consecución de los objetivos, mediante motivaciones, aptitudes y actitudes del personal se dirige el comportamiento del ser humano hacia la obtención de los resultados deseados”.

##### **2.4.7.1. Elementos de la productividad en el campo secretarial**

Entre los elementos de la productividad en el campo secretarial se sitúan los siguientes:

- Percepción del rol. Comprender lo que implica su trabajo y cómo debe realizarlo, procurando satisfacer las expectativas que tercera cifra en su desempeño (la empresa, los clientes y su propia familia), siendo necesario

conocer, entender y equilibrar dichas expectativas, con frecuencia conflictivas entre sí”.

- **Aptitud.** Capacidad para llevar a cabo las tareas que implica el trabajo, precisando mediante la toma de decisiones las características personales, como rasgos de personalidad, inteligencia y capacidad analítica.
- **Habilidad.** Permite el desarrollo de las habilidades necesarias que exige el puesto, cuyas bases eran el conocimiento exhaustivo del producto y de los clientes.
- **Dominio.** Aplicación de técnicas y procedimientos para prestar un mejor servicio al cliente cultivando una cultivar una personalidad agradable, relaciones interpersonales, presentaciones efectivas.
- **Motivación.** Se relaciona directamente relacionada con el nivel de recompensas materiales y psicológicas que se obtengan en dicho desempeño.

#### **2.4.7.2. Evaluación y control de actividades secretariales**

“En la evaluación y control se trata de medir y evaluar correctamente el desempeño del trabajo tanto para recompensar adecuadamente el esfuerzo y su rendimiento” MANERA BASSA, 2000 pág. 77. Dirección y Técnicas. Madrid. España. Esic, 2000.

#### **2.4.7.3. Supervisión para una mejor productividad secretarial**

**Análisis.** Analizar el servicio al cliente es encaminar la cultura de servicio fortaleciendo la imagen y prestigio institucional.

**Debe considerarse:**

- Gestión de entrega de documentos, estableciendo límites de tiempo para efectivizar los diversos trámites.
- Satisfacción de clientes (encuestas de satisfacción).
- Trato especial a los clientes.

**2.4.7.4. Principios en la productividad secretarial**

- Planeación. Proceso de determinar y satisfacer los requerimientos de personal, con el fin de lograr los objetivos de la organización.
- Organización: Diseñado para permitir que cada uno de los cargos del departamento tenga razón de existir, con objetivos claros.
- La autoridad debe estar definida con la determinación de obligaciones y responsabilidades y el entendimiento en las relaciones que debe tener para coordinar sus tareas con otras dependencias.
- Dirección: es el aspecto mediante el cual, todos los empleados pueden comprender, aceptar y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa.
- Satisfacción. Procura que la gente se sienta satisfecha de las condiciones laborales y realice su trabajo eficientemente.

**2.5. Hipótesis.**

Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **Variable independiente**

Ética Profesional

### **Variable dependiente**

Desempeño Laboral

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque**

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo.

#### **3.1. Enfoque cuantitativo**

Con el enfoque cuantitativo se obtuvo datos numéricos que fueron tabulados y graficados estadísticamente interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis estadístico.

#### **3.1. Enfoque Cualitativo**

Enfoque predominante cualitativo, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

Para desarrollar, sustentar y profundizar sobre la problemática La escasa ética profesional de la secretaria y el desempeño laboral en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito se acudió a las siguientes fuentes de información:

#### **3.2.2. De Campo**

La investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, actuando en la realidad para recabar información del problema: La

escasa ética profesional de la secretaria y el desempeño laboral en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito

### **3.2.3. Bibliográfica documental**

Se adquiere información de fuentes tales como libros, textos e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

### **3.2.4. Intervención social.**

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.

### **3.2.5. Experimental**

Este proyecto es una modalidad de intervención social porque permitió la elaboración y desarrollo de la propuesta para solucionar el problema de la escasa ética profesional de la secretaria y el desempeño laboral.

## **3.3. Nivel o tipo de investigación**

Para realizar la presente investigación, la investigadora estuvo en contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

### **3.3.1. Investigación Descriptiva**

La investigación se caracterizó por identificar los componentes y métodos de análisis de observación, alcanzando el conocimiento significativo en relación a las dos variables de estudio: ética profesional y desempeño laboral.

### 3.3.2. Investigación Exploratoria

Porque ayudó a indagar las causas del problema en estudio, para obtener datos que ayuden a plantear la hipótesis.

### 3.3.3. Asociación de variables

La investigación se efectuó a nivel de asociación de las variables, permitió estructurar predicciones a través de su relación.

### 3.3.4. Explicativo

La investigación posibilitó el detectar los factores determinantes de en relación a los comportamientos de las variables independiente y dependiente: La ética profesional y desempeño laboral.

## 3.3. Población y muestra

El universo de estudio de esta investigación está formado

**Cuadro N. 1.**

<b>Institución</b>	<b>Unidades de Análisis</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
Secretaria de la Administración Zona “La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”	Secretarias	30	60%
	Funcionarios	20	40%
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente de Investigación:** Registro de asistencia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

### 3.4. Operacionalización de las variables

#### 3.4.1. Operacionalización de la Variable Independiente

Cuadro N. 2.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<u>Ética profesional</u> Ciencia que fortalece las acciones, normas y valores que influyen en el comportamiento humano	Normas	Principios	¿En la Administración Zona La Delicia la gestión de los servicios se fundamenta en principios, actitudes y hábitos?	Encuesta  Cuestionarios
		Actitudes	¿Considera usted que el desarrollo de habilidades en el trabajo en equipo mejora la productividad y competitividad?	
	Valores	Valores éticos	¿Considera usted que en la Administración Zona la Delicia los colaboradores fortalecen el secreto profesional?	
		Valores morales	¿En la Administración Zona la Delicia es obligación de los colaboradores actuar con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades?	
	Comportamiento	Código de ética	¿Considera usted que en la institución existe un código de ética que permita tomar decisiones encaminadas a un mejor desempeño laboral?	

**Fuente:** Investigación Propia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

### 3.4.2. Operacionalización de la Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Desempeño laboral</u></p> <p>Encamina al bienestar institucional mediante continuos programas de capacitación y desarrollo fortaleciendo la cultura organizacional.</p>	Bienestar	Estabilidad	¿Usted considera que las condiciones de trabajo favorecen la seguridad, estabilidad, el desarrollo humano, profesional de los empleados y colaboradores?	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionarios</p>
	Capacitación	Saberes	¿Cree usted que la capacitación laboral ha generado una construcción de oportunidades dentro de las posibilidades de un marco organizacional?	
		Competencias	¿Considera usted que la capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes y competencias que admiten el mantener un trabajo digno?	
	Cultura organizacional	Valores	¿Usted para prestar una buena y adecuada atención respeta los derechos del usuario cumpliendo con sus deberes y obligaciones?	
		Principios	Usted para prestar una buena y adecuada En la institución se desarrolla programas de entrenamiento para potenciar las capacidades laborales considerando los principios institucionales?	

**Cuadro N. 3.**

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

## **Técnicas e Instrumentos para la recolección de la Información**

### **Técnica: Encuesta**

Es una técnica de recolección de información por la cual los informantes responden por escrito a pregunta entregadas por escrito, necesita de apoyo de un cuestionario impreso sobre hechos y aspectos de: La Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia”

### **Instrumento: Cuestionario**

El cuestionario sirve de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada. Esta es una técnica cuali-cuantitativa.

## **Validez y Confiabilidad**

### **Validez**

La validez de los instrumentos para la investigación de campo está dada cuando mide de manera demostrable aquella que se desea medir sin distorsiones sistemáticas, esta se la ejecutará a través de juicios de expertos en la perspectiva de llegar a la esencia del objeto de estudio más allá de la que expresan los números.

### **Confiabilidad**

Es segura cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o a un grupo de personas al mismo tiempo por investigadores diferentes proporcionan resultados iguales o parecidos.

Contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos y las hipótesis de la investigación.

### 3.6. Recolección de la información

**Cuadro N. 4:**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	30 secretarias 20 Funcionarios de <b>Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.</b>
3. ¿Sobre qué aspectos?	Ética profesional Desempeño laboral
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa
5. ¿Cuándo?	Fecha: Enero del 2013
6. ¿Dónde?	Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.
7. ¿Cuántas veces?	Dos. Una prueba piloto. Encuesta general.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
9. ¿Con qué?	Cuestionario estructurado
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

### **3.7. Procesamiento y análisis**

#### **3.7.1. Procesamiento**

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

#### **3.7.2. Análisis**

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis mediante el método del chi cuadrado.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a las secretarías de la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

**Pregunta No. 1:** ¿En la Administración Zona La Delicia la gestión de los servicios se fundamenta en principios, actitudes y hábitos?

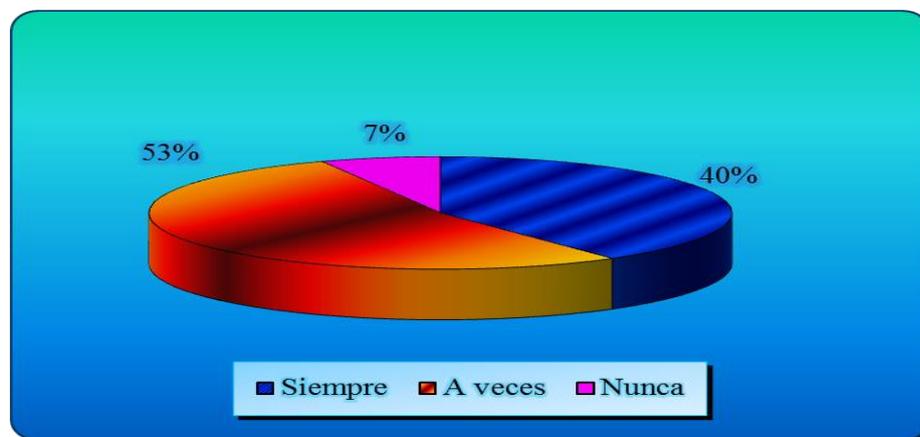
Cuadro N. 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	40%
A veces	16	53%
Nunca	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarías en la Administración Zona la Delicia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

Grafico N. 5



#### Análisis.

De las 30 secretarías encuestadas el 53% manifiesta que a veces, en la Administración Zona La Delicia la gestión de los servicios se fundamenta en principios, actitudes y hábitos; el 40% expresa que siempre, mientras el 7% indica que nunca la institución se fundamenta en principios actitudes y hábitos.

#### Interpretación

Las secretarías encuestadas en un alto porcentaje a veces se fundamentan en principios, actitudes y hábitos, otro porcentaje siempre mejora el servicio por competencias y valores, y una minoría nunca desarrolla la eficiencia, eficacia y efectividad en el progreso profesional.

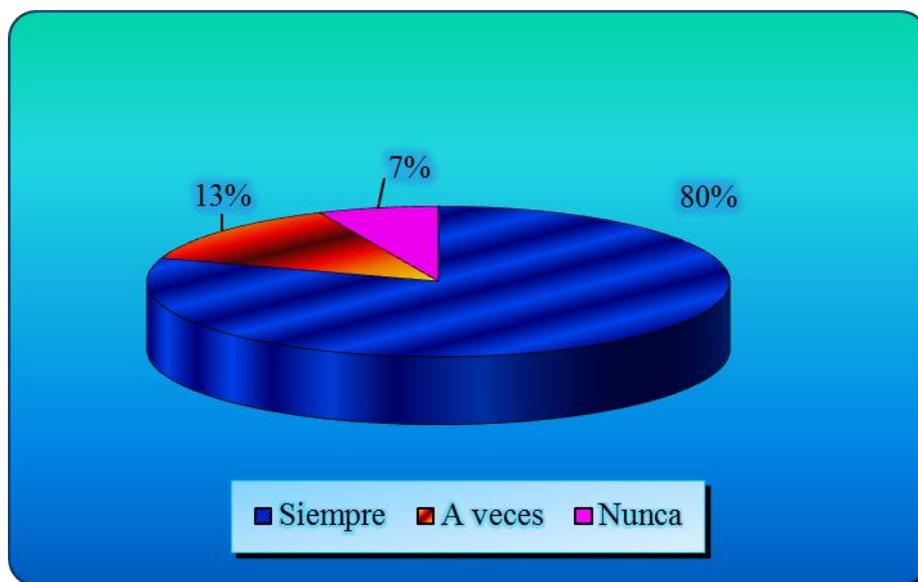
**Pregunta N. 2:** ¿Considera usted que el desarrollo de habilidades en el trabajo en equipo mejora la productividad y competitividad?

**Cuadro N. 6**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	80%
A veces	4	13%
Nunca	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 6**



**Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas el 80% siempre desarrolla habilidades en el trabajo en equipo, el 13% a veces mejora la productividad y competitividad; mientras el 7% nunca desarrolla la productividad.

**Interpretación.**

La mayor parte de secretarias siempre mediante el trabajo en equipo logran la competencia, otro porcentaje a veces alcanza el desarrollo de habilidades y destrezas, y una minoría limita el rendimiento laboral.

**Pregunta N. 3:** ¿Considera usted que en la Administración Zona la Delicia los colaboradores fortalecen el secreto profesional?

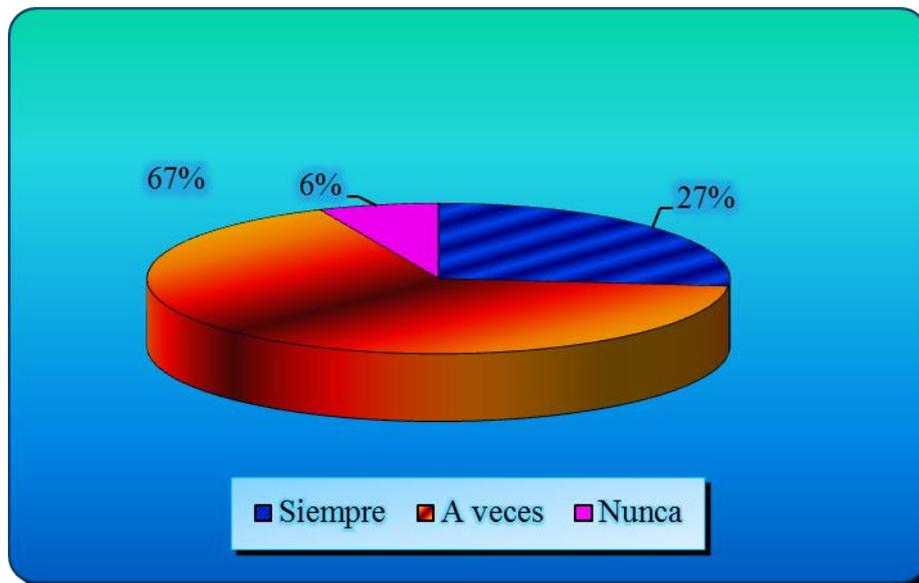
**Cuadro N. 7**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	27%
A veces	20	67%
Nunca	2	6%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 7**



### **Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas el 67% a veces fortalece el secreto profesional, el 27% siempre actúa con responsabilidad en la entrega de información y el 6% nunca fomenta el secreto profesional.

### **Interpretación**

La mayoría de secretarias encuestadas a veces en la institución fortalece el secreto profesional, otro porcentaje actúa con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades y una minoría divulga la información institucional deteriorando su imagen y prestigio.

**Pregunta N. 4:** ¿En la Administración Zona la Delicia es obligación de los colaboradores actuar con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades?

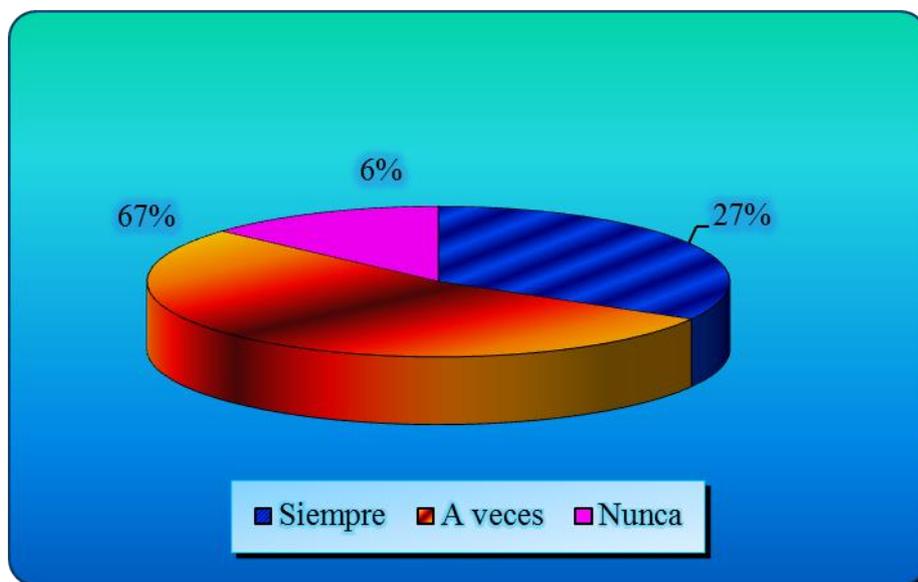
**Cuadro N. 8**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	27%
A veces	16	67%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 8**



**Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas el 67% a veces actúa con responsabilidad, el otro porcentaje siempre desarrolla sus actividades; y el 6% nunca actúa con responsabilidad.

**Interpretación**

La mayoría de secretarias encuestadas, a veces cumple sus labores con responsabilidad, el otro porcentaje siempre cumple sus actividades, y una minoría nunca cumple a cabalidad sus responsabilidades, influyendo negativamente en el desempeño laboral.

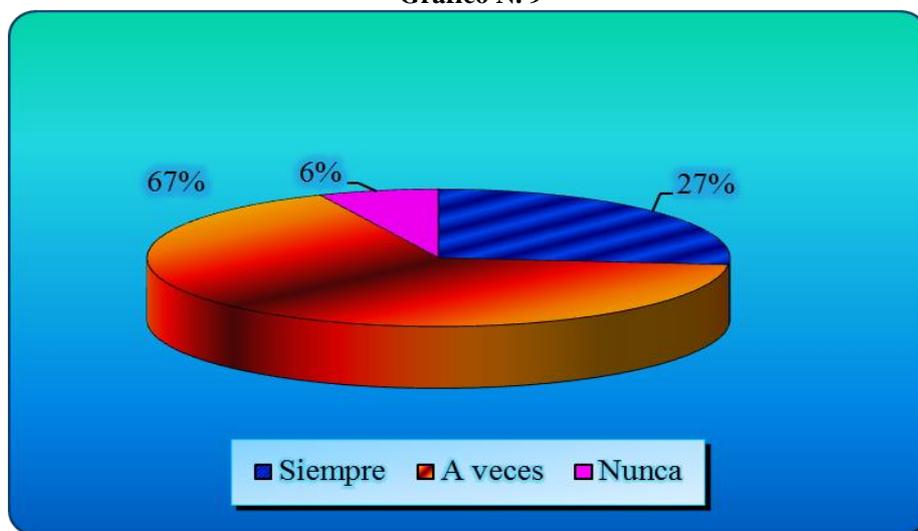
**Pregunta N. 5:** ¿Considera usted que en la institución existe un código de ética que permita tomar decisiones encaminadas a un mejor desempeño laboral?

**Cuadro N. 9**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	27%
A veces	20	67%
Nunca	2	6%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 9**



**Análisis.**

De las 30 secretarias encuestadas el 67% expresa que a veces toma decisiones, el 27% siempre utiliza el código de ética y el 6% expresa que nunca tomar decisiones encaminadas a un mejor desempeño laboral.

**Interpretación.**

La mayoría de secretarias encuestadas a veces tiene un buen comportamiento para tomar medidas orientadas a tener mejor desarrollo en el trabajo; el otro porcentaje no tiene interés en una buena actuación en su labor, y una minoría se encamina a la imperfección, deteriorando la imagen institucional.

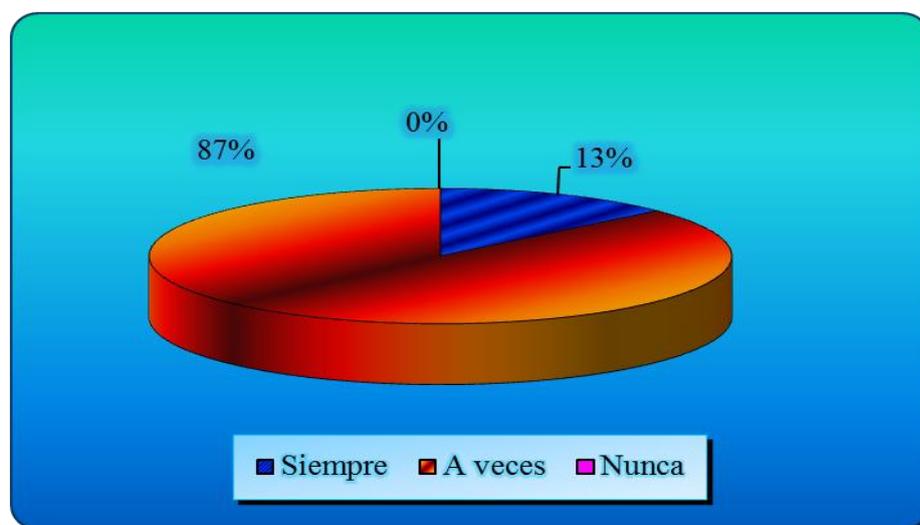
**Pregunta N. 6:** ¿Usted considera que las actuales condiciones de trabajo favorecen la seguridad, estabilidad, el desarrollo humano, profesional de empleados y colaboradores?

**Cuadro N. 10**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	13%
A veces	26	87%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 10**



### **Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas el 87% manifiesta que en la institución a veces favorecen la seguridad, estabilidad, el desarrollo humano, profesional de empleados y colaboradores, mientras el 13% expresa que la institución no les favorecen una verdadera seguridad y estabilidad y el 0% expresa que nunca.

### **Interpretación**

La mayoría de secretarias encuestadas, consideran que a veces en la institución brinda seguridad, el otro porcentaje expresa que siempre la institución fomenta el desarrollo humano, profesional.

**Pregunta No. 7:** ¿Cree usted que la capacitación laboral ha generado una construcción de oportunidades dentro de las posibilidades de un marco organizacional?

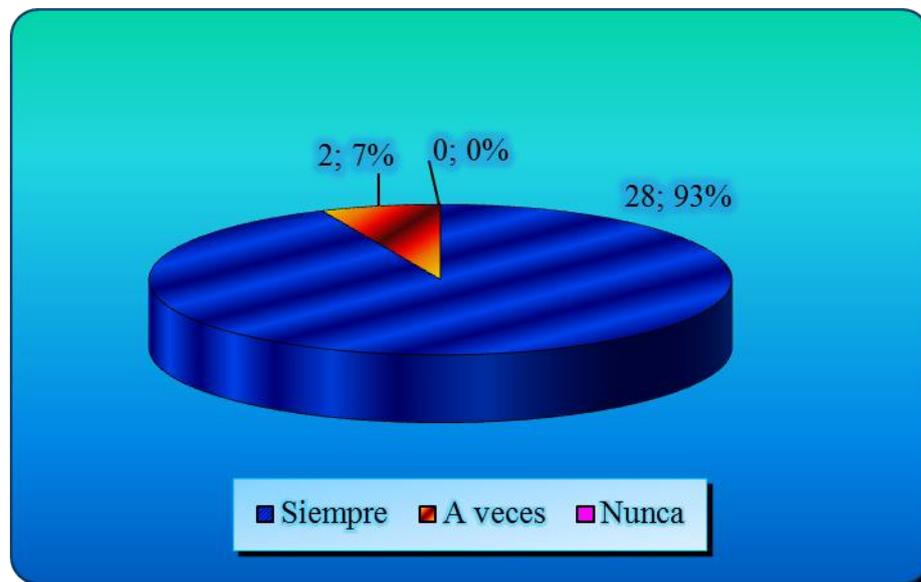
**Cuadro N. 11**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	93%
A veces	2	7%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 11**



### **Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas el 96% manifiesta que en la institución siempre la capacitación laboral mientras el 7% expresa que a veces la institución genera una construcción de oportunidades dentro del crecimiento institucional

### **Interpretación**

La mayoría de secretarias encuestadas han recibido capacitación laboral, y una minoría a veces ha tenido oportunidades se superación en el marco organizacional limitando las relaciones existentes en la organización dificultando el desarrollo de capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores.

**Pregunta No. 8:** ¿Considera usted que la capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes y competencias favoreciendo el trabajo en equipo?

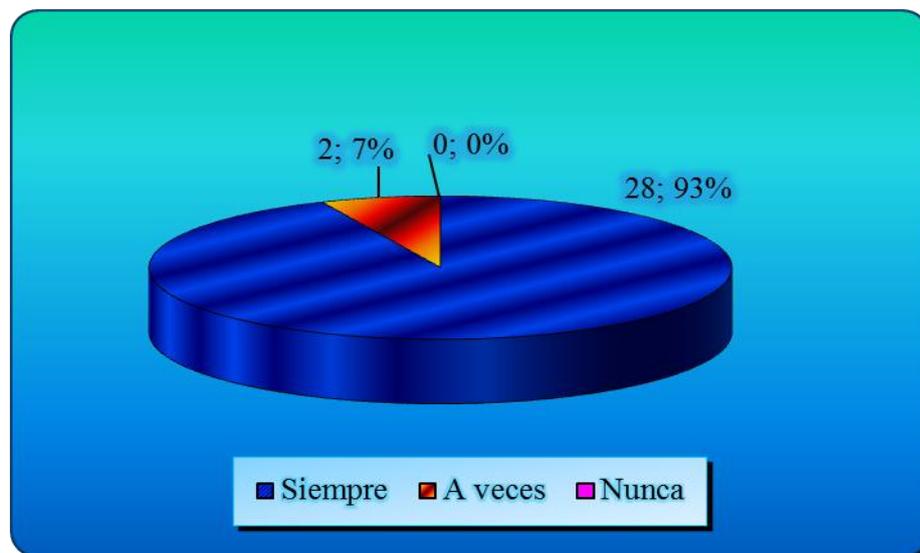
**Cuadro N. 12**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	93%
A veces	2	7%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 12**



### **Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas al 93% expresa que la capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes; mientras que el 7% a veces desarrolla competencias que favorecen el trabajo en equipo.

### **Interpretación**

La mayoría de secretarias tiene capacidad para fomentar el trabajo en equipo, mediante la planificación, organización, control de sus actividades usando eficientemente los recursos asignados, fomentando el dominio y autocontrol, mientras que una minoría tiene dificultad en el mejoramiento de la capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar desde los saberes que imparte la vinculación teoría – práctica

**Pregunta No. 9:** ¿Para prestar una buena y adecuada atención usted respeta los derechos del usuario cumpliendo a cabalidad sus deberes y obligaciones?

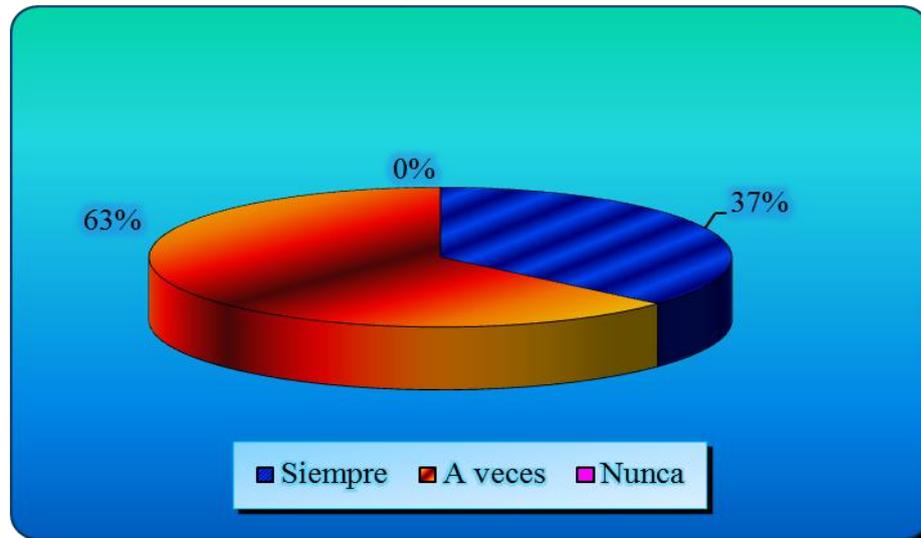
**Cuadro N. 13**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	37%
A veces	19	63%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 13**



### **Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas el 37% siempre presta una buena y adecuada atención usted respeta los derechos del usuario, mientras que un 63% a veces respeta los derechos del usuario cumpliendo a cabalidad sus deberes y obligaciones

### **Interpretación**

La mayoría de secretarias a veces presta una buena y adecuada atención al usuario, mientras que una minoría cumple a cabalidad sus deberes y obligaciones de manera planificada alcanzando altos niveles de desempeño, motivación, productividad, integración y compromiso personal.

**Pregunta N. 10:** ¿En la institución se desarrolla programas de entrenamiento para potenciar las capacidades laborales considerando los principios institucionales?

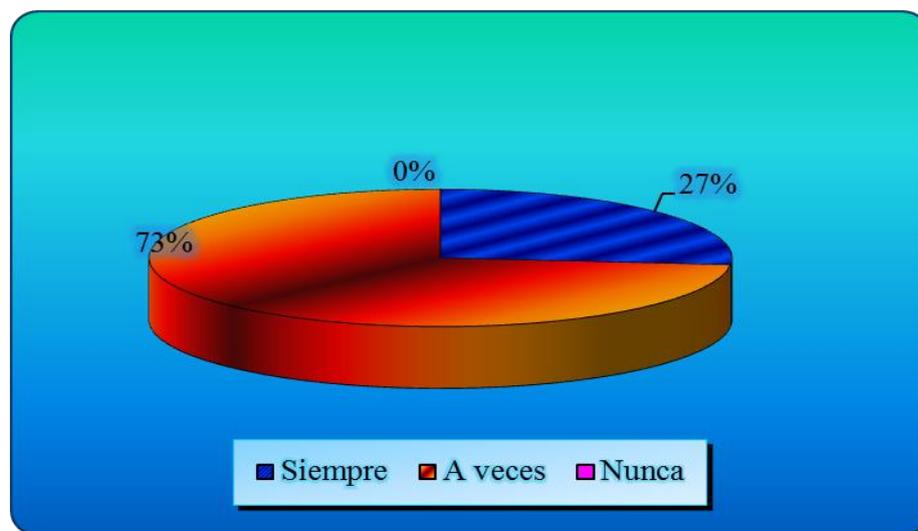
**Cuadro N. 14**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	27%
A veces	22	73%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a secretarias en la Administración Zona la Delicia.

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 14**



### **Análisis**

De las 30 secretarias encuestadas el 73% a veces desarrolla programas de entrenamiento para potenciar las capacidades laborales, mientras el 27% siempre accede a los diferentes programas de capacitación

### **Interpretación**

La mayoría de secretarias encuestadas a veces potencializa las capacidades laborales, una minoría siempre aumenta la eficacia y eficiencia organizacional encaminando el mejoramiento de la imagen institucional, fortaleciendo el clima organizacional, facilitando los cambios y la innovación.

Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a secretarias de la Administración  
Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

<b>INTERROGANTES</b>	<b>CRITERIO A FAVOR</b>	<b>CRITERIO EN CONTRA</b>
1	12	18
2	24	6
3	4	22
4	10	20
5	8	22
6	4	26
7	28	2
8	28	2
9	11	19
10	8	22
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>159</b>

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

**Estadística descriptiva:**

$$137 + 159 = 296$$

$$137 \times 100 = \frac{13700}{296} = 46,28\%$$

$$159 \times 100 = \frac{15900}{296} = 53,71\%$$

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada funcionarios de la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

**Pregunta No. 1:** ¿En la Administración Zona La Delicia la gestión de los servicios se fundamenta en principios, actitudes y hábitos?

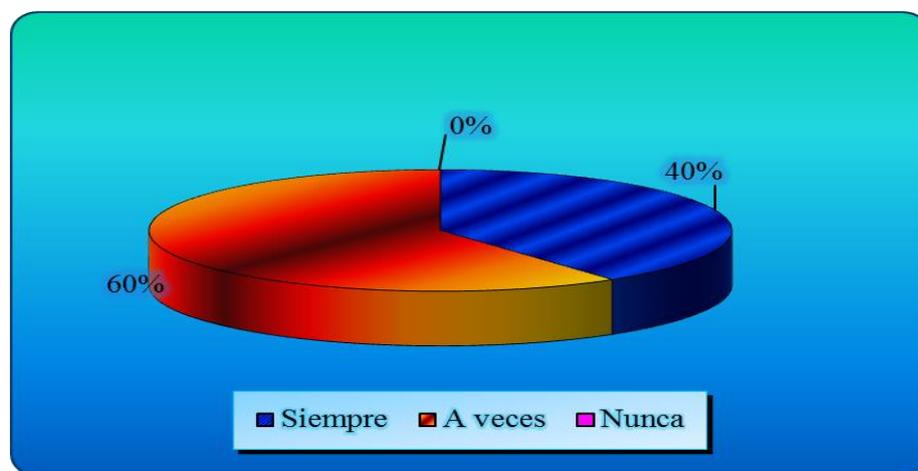
**Cuadro N. 15**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 15**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 60% manifiesta que a veces, en la Administración Zona La Delicia la gestión de los servicios se fundamenta en principios, actitudes y hábitos; el 40% expresa que siempre se fundamenta en principios actitudes y hábitos.

### **Interpretación**

En la mayoría de funcionarios encuestados en un alto porcentaje a veces se fundamentan en principios, actitudes, hábitos, otro porcentaje siempre mejora el servicio por competencias, proactividad, organización del trabajo, comunicación efectiva.

**Pregunta N. 2:** ¿Considera usted que el desarrollo de habilidades en el trabajo en equipo mejora la productividad y competitividad?

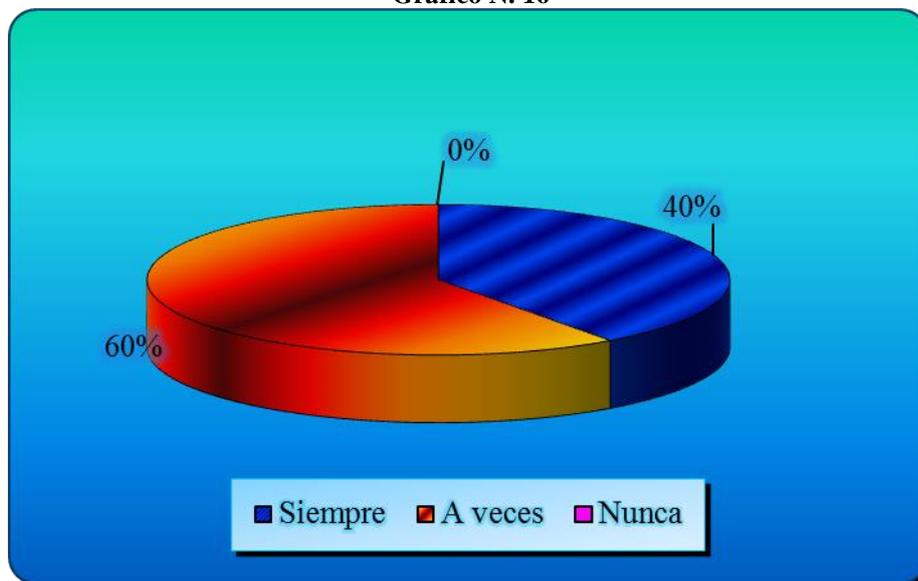
**Cuadro N. 16**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 16**



### Análisis

De los 20 funcionarios encuestados el 60% a veces desarrolla habilidades en el trabajo en equipo, el 40% siempre mejora la productividad y competitividad, y el 0% nunca

### Interpretación

La mayoría de funcionarios encuestados a veces mediante el trabajo en equipo logran la competencia, otro porcentaje siempre desarrolla habilidades, comportamientos fomentando la eficiencia en la tarea administrativa contribuyendo para el alcance de los objetivos institucionales.

**Pregunta N. 3:** ¿Considera usted que en la Administración Zona la Delicia los colaboradores fortalecen el secreto profesional?

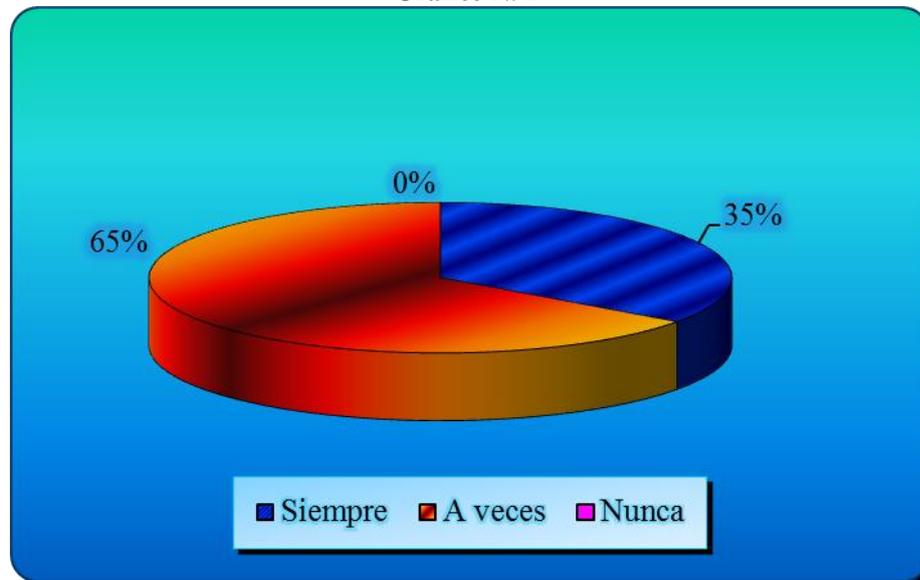
**Cuadro N. 17**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	35%
A veces	13	65%
Nunca	0	6%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 17**



### Análisis

De los 20 funcionarios encuestados el 65% a veces fortalece el secreto profesional, el 35% siempre actúa con responsabilidad en la entrega de información, y el 0% nunca fomenta el secreto profesional.

### Interpretación

La mayoría de funcionarios encuestados a veces fortalece el secreto profesional, una minoría actúa con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades enfocándose en el servicio de excelencia; estrategias, habilidades, competencias del servidor, asertividad y empatía, relaciones interpersonales, motivación.

**Pregunta N. 4:** ¿En la Administración Zona la Delicia es obligación de los colaboradores actuar con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades?

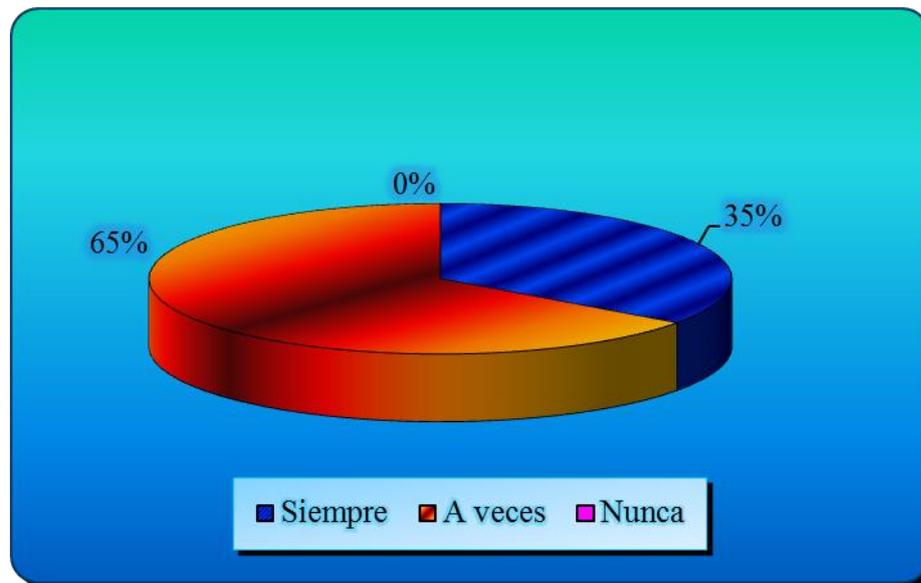
**Cuadro N. 18**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	35%
A veces	13	65%
Nunca	0	6%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 18**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 65% a veces actúa de forma responsable, el 35% nunca actúa con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados, a veces cumple sus labores con responsabilidad, mientras una minoría nunca es responsable limitando el desarrollo de habilidades comunicacionales personales, dificultando el manejo de conflictos y trabajo en equipo.

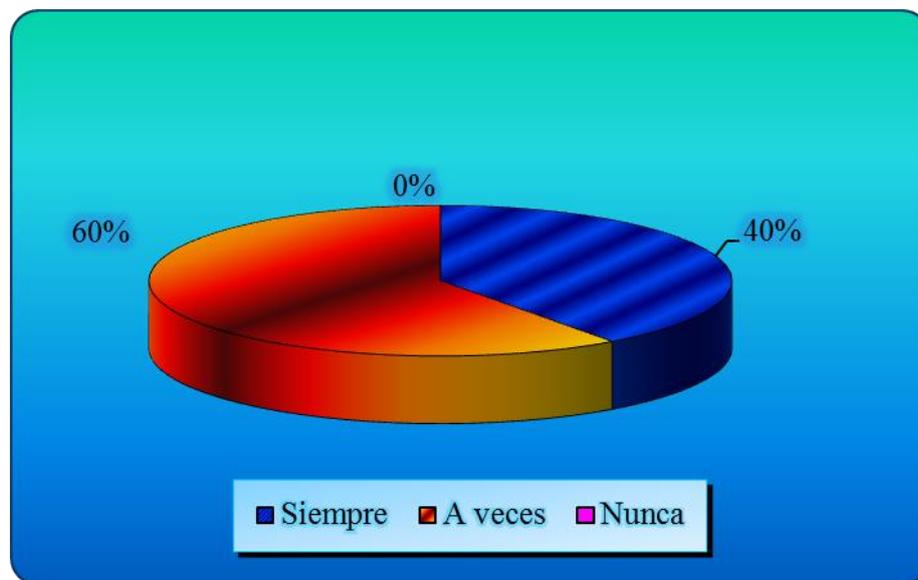
**Pregunta N. 5:** ¿Considera usted que en la institución existe un código de ética que permita tomar decisiones encaminadas a un mejor desempeño laboral?

**Cuadro N. 19**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 19**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 60% expresa que a veces toma decisiones, el 40% siempre utiliza el código de ética para tomar decisiones encaminadas a un mejor desempeño laboral.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces tiene un buen comportamiento, limitando las habilidades personales de auto-gestión; una minoría no tiene interés en una buena actuación en su labor, limitando orientación para alcanzar seguridad y confianza en el ámbito laboral.

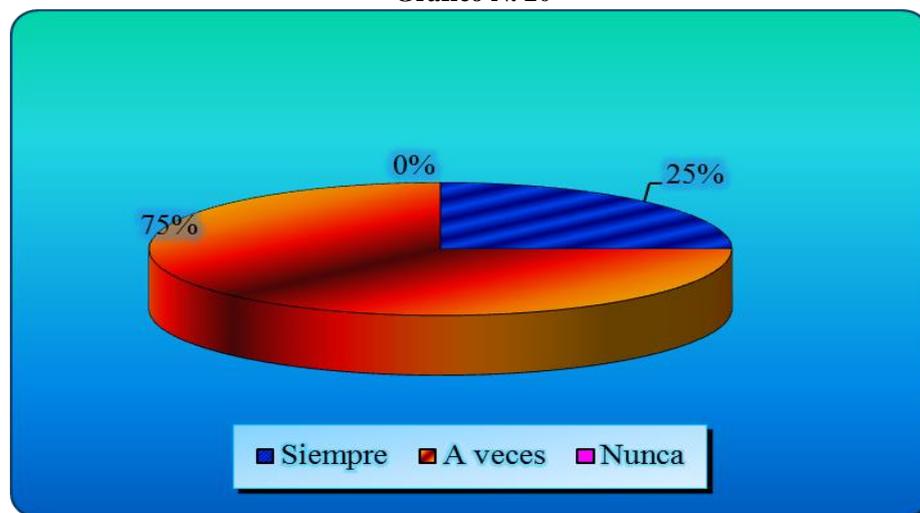
**Pregunta N. 6:** ¿Usted considera que las actuales condiciones de trabajo favorecen la seguridad, estabilidad, el desarrollo humano, profesional de empleados y colaboradores?

**Cuadro N. 20**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	25%
A veces	15	75%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 20**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 75% manifiesta que en la institución a veces favorecen desarrollo humano, profesional, mientras el 25% expresa que la institución no les favorecen una verdadera seguridad y estabilidad y el 0% expresa que nunca.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados, consideran que a veces en la institución brinda seguridad, funciones y responsabilidades, limitando la disposición para trabajar; mientras una minoría debido a la inseguridad no desarrolla la inteligencia, juicio, habilidad para adaptarse y para comunicarse, decidido y carisma.

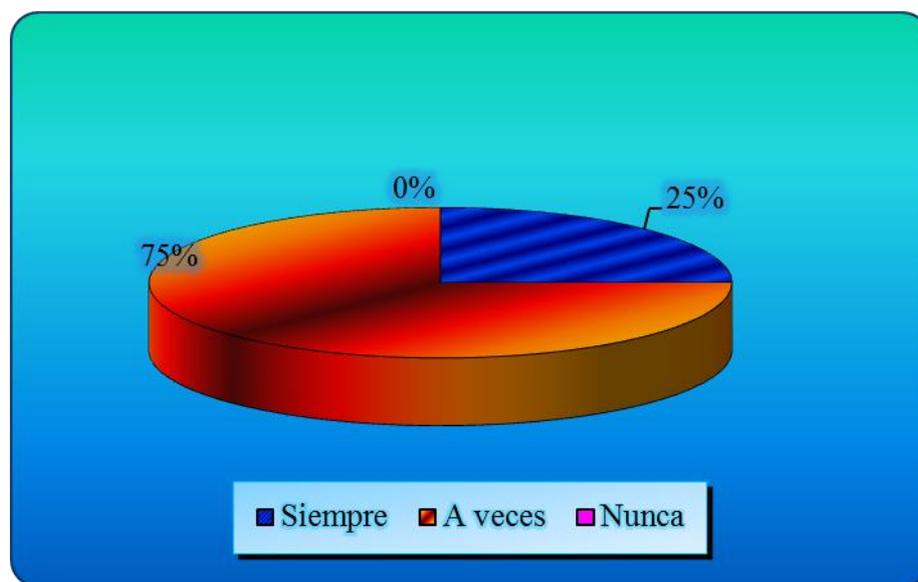
**Pregunta No. 7:** ¿Cree usted que la capacitación laboral ha generado una construcción de oportunidades dentro de las posibilidades de un marco organizacional?

**Cuadro N. 21**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	25%
A veces	15	75%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 21**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 75% manifiesta que en la institución siempre la capacitación laboral mientras el 25% expresa que a veces la institución genera una construcción de oportunidades dentro del crecimiento institucional

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados han recibido capacitación laboral, orientado hacia el éxito, autoconfianza, energía, eficacia en el trabajo, y una minoría a veces ha tenido oportunidades se superación en el marco organizacional limitando el pensamiento conceptual, habilidades analíticas, vista general.

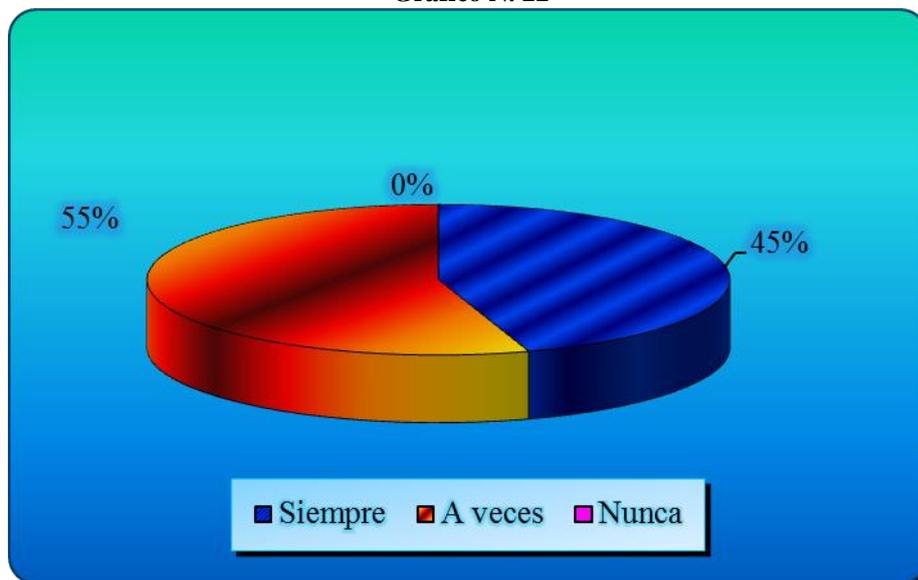
**Pregunta No. 8:** ¿Considera usted que la capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes y competencias favoreciendo el trabajo en equipo?

**Cuadro N. 22**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	45%
A veces	11	55%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 22**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 55% a veces adquiere de saberes; mientras que el 45% siempre desarrolla competencias que favorecen el trabajo en equipo.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces desarrolla actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, modificar actitudes para un mejor desempeño, mientras que una minoría no aprende cosas nuevas, dificultando el establecimiento de relaciones con otros individuos, limitando la eficiencia efectividad y eficacia.

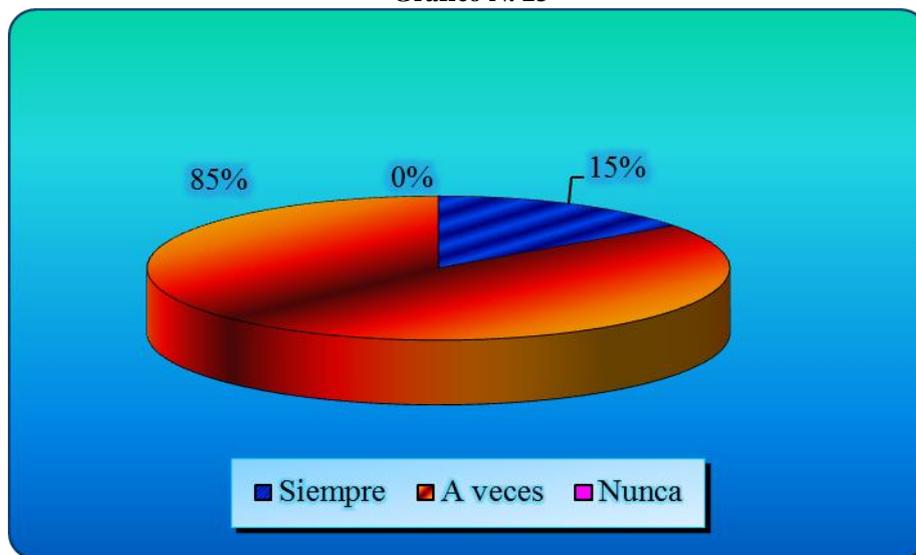
**Pregunta No. 9:** ¿Para prestar una buena y adecuada atención usted respeta los derechos del usuario cumpliendo a cabalidad sus deberes y obligaciones?

**Cuadro N. 23**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	15%
A veces	17	85%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia  
**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Grafico N. 23**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 85% siempre presta una buena y adecuada atención usted respeta los derechos del usuario, mientras que un 63% a veces respeta los derechos del usuario cumpliendo a cabalidad sus deberes y obligaciones

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces presta una buena y adecuada atención al usuario, mientras que una minoría cumple a cabalidad sus deberes y obligaciones mejorando sus capacidades, aumentando su rendimiento identificándose con la cultura organizacional

**Pregunta N. 10:** ¿En la institución se desarrolla programas de entrenamiento para potenciar las capacidades laborales considerando los principios institucionales?

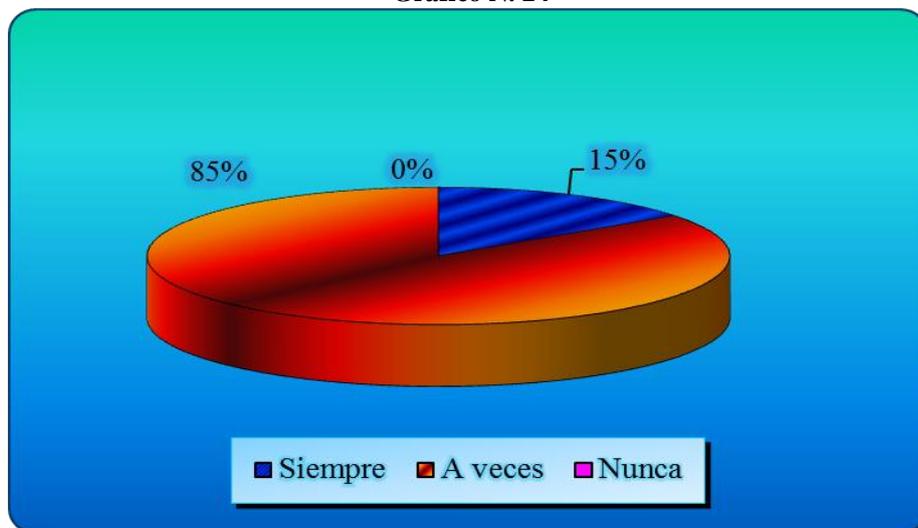
**Cuadro N. 24**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	15%
A veces	17	85%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios en la Administración Zona la Delicia

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

**Gráfico N. 24**



### **Análisis**

De los 20 funcionarios encuestados el 85% a veces desarrolla programas de entrenamiento para potenciar las capacidades laborales, mientras el 15% siempre accede a los diferentes programas de capacitación

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces mediante la capacitación promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo, una minoría mediante la capacitación siempre aumenta la armonía, el trabajo en equipo, la cooperación y coordinación.

**Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a funcionarios de la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>CRITERIO A FAVOR</b>	<b>CRITERIO EN CONTRA</b>
1	8	12
2	8	12
3	7	13
4	7	13
5	8	12
6	5	15
7	5	15
8	9	11
9	3	17
10	3	17
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>137</b>

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

**Estadística descriptiva:**

$$63 + 137 = 200$$

$$63 \times 100 = \frac{6300}{200} = 31,5\%$$

$$137 \times 100 = \frac{13700}{200} = 68,5\%$$

#### 4.1. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

##### 4.1.1. Modelo Lógico

**Hipótesis alternativa:**  $H_1$ : La Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : La Ética Profesional no incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito

##### 4.1.2. Modelo Matemático

$H_0$ :  $O = E$

$H_a$ :  $O \neq E$

##### 4.1.3. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

#### 4.1.4. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

#### 4.1.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X^2_c = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Dónde:

$X^2$  = Cantidad elevada al cuadrado.

$\sum$  = Sumatoria.

$fo$  = Frecuencia observada.

$fe$  = Frecuencia esperada.

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se basa en la tabla de resumen de las encuestas aplicadas a secretarias y funcionarios de la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito

#### 4.1.4. Recolección de datos y cálculos estadísticos

Cuadro N. 25

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		
	CRITERIOS A FAVOR	CRITERIOS EN CONTRA	SUBTOTAL
Secretarias	137	159	296
Funcionarios	63	137	200
<b>SUBTOTALES</b>	<b>200</b>	<b>296</b>	<b>496</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

Cuadro N. 26

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		
	CRITERIOS A FAVOR	CRITERIOS EN CONTRA	SUBTOTAL
Funcionarios	119,4	176,6	296
Usuarios	80,6	119,4	200
<b>SUBTOTALES</b>	<b>200</b>	<b>296</b>	<b>496</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

#### 4.1.5. Cálculo de $X^2_c$

Cuadro N. 27

FO	FE	$(O - E)^2/E$
137	119,4	2,59
159	176,6	1,75
63	80,6	3,84
137	119,4	2,59
	<b><math>X^2_c</math></b>	<b>10,77</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

#### 4.1.6. Zona de rechazo de la hipótesis nula

##### 4.1.6.1. Grado de libertad (gl)

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 1 \times 1$$

$$gl = 1$$

$$X^2_t = 3,84$$

##### 4.1.7. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$

Cuadro N. 28

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ )

#### Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 10,77

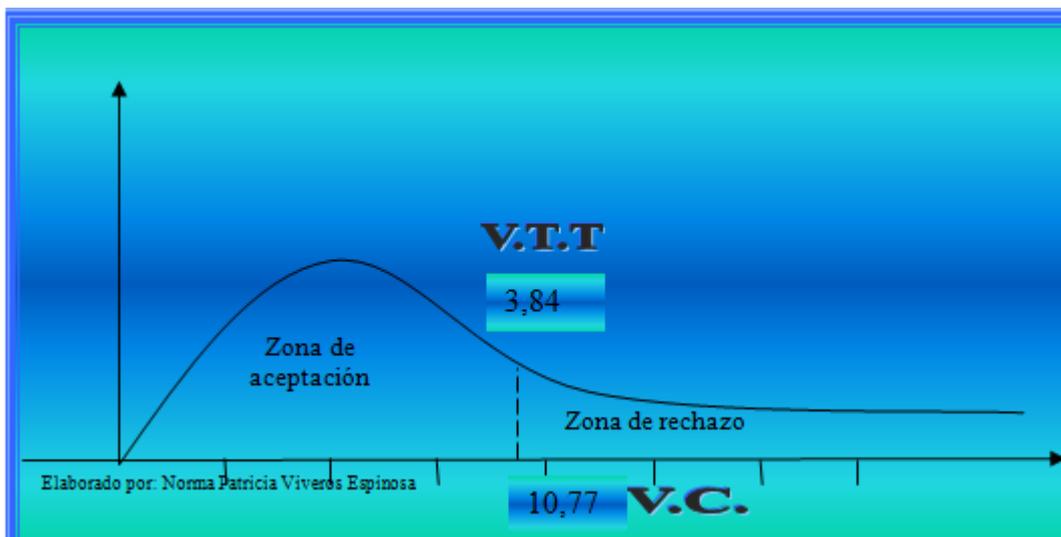
Valor de la tabla: 3,84

**Es decir:**

Chi cuadrado real 10,77

Chi-cuadrado teórico 3,84

#### 4.1.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula



**Gráfico N. 25**

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

#### Regla de decisión

$$R (H_0) \text{ si } X^2_c > X^2_t$$

Es decir  $X^2_c 10,77 > X^2_t 3,84$

#### 4.1.9. Decisión Estadística

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 10,77 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  que es de 3,84; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

El Chi cuadrado real (10,77) es mayor que el chi cuadrado teórico, (3,84) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: La Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

En la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito la Ética Profesional no influye en el desempeño laboral de la secretaria limitando el mejoramiento del servicio por competencias y valores, dificultando el desarrollo de la eficiencia, eficacia y efectividad en el progreso profesional obstaculizando el trabajo en equipo.

Los valores existentes en la institución no fortalecen la responsabilidad profesional, debilitando el desarrollo de actividades influyendo negativamente en el desempeño laboral, limitando la toma de medidas orientadas a tener mejor desarrollo en el trabajo deteriorando la imagen institucional.

En la institución el desempeño laboral de la secretaria limita el buen comportamiento para tomar medidas orientadas a tener mejor desarrollo en el trabajo generando inseguridad limitando las relaciones existentes en la organización dificultando el desarrollo de capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores.

Es escasa la aplicación de valores éticos profesionales que mejoren el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito limitando el dominio, autocontrol en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones alcanzando bajos niveles de desempeño, motivación, productividad, integración y compromiso personal.

## **5.1. Recomendaciones**

Influir con normas éticas en desempeño laboral de la secretaria posibilitando el progreso del servicio por competencias y valores, incrementando el desarrollo de la eficiencia, eficacia y efectividad en el progreso profesional obstaculizando el trabajo en equipo.

Fortalecer la responsabilidad profesional, facilitando el desarrollo de actividades para un mejor desempeño laboral, promoviendo la toma de medidas orientadas a tener mejor desarrollo en el trabajo mejorando la imagen institucional.

Fomentar valores que posibiliten el desempeño laboral de la secretaria generando un buen comportamiento seguridad, confianza, mejorando las relaciones existentes en la organización apoyando en el desarrollo de capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores.

Elaborar un manual que permita aplicar los valores éticos profesionales para mejorar el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito apoyando el dominio, autocontrol en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones alcanzando bajos niveles de desempeño, motivación, productividad, integración y compromiso personal.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos Informativos**

##### **6.1.1. Título**

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ÉTICA PROFESIONAL QUE CONLLEVE AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EN LA ADMINISTRACION ZONA LA DELICIA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

##### **6.1.2. Unidad ejecutora**

En la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito

##### **6.1.3. Beneficiarios**

###### **Beneficiarios directos**

- Secretarias
- Funcionarios

###### **Beneficiarios indirectos**

Rocío Tobar Secretaria de la Unidad de Avalúos y Catastros

Letty Vimos Técnica del Ares de Gestión Urbana

Fernanda Coral Secretaria del Área Legal

Fausto Mantilla Jefe Zonal del Área Legal

Pablo Galindo Técnico del Área Legal

Mónica Fiallos Secretaria de la Coordinación de Administración y Servicios

Cecilia Magui Secretaria de la Coordinación de Gestión y Control Zonal

Manuel Mariño Jefe Zonal de la Unidad de Control de la Ciudad

Margot Ortiz Secretaria de la Unidad de Control de la Ciudad

#### 6.1.4. Ubicación

<b>País:</b>	Ecuador.
<b>Región:</b>	Sierra.
<b>Provincia:</b>	Pichincha.
<b>Distrito:</b>	Quito
<b>Parroquia:</b>	Cotocollao.
<b>Dirección:</b>	Av. La Prensa N66-101 y Capitán Ramón Chiriboga.
<b>Servicio:</b>	Educativo.
<b>Tipo de beneficiarios:</b>	Personal femenino y masculino
<b>Orientación:</b>	Institución pública

#### 6.1.5. Equipo técnico responsable

- **Director:** Dra. Mónica Yáñez Correa.
- **Investigadora:** Norma Patricia Viveros Espinosa

#### 6.1.6. Costo:

- \$ 240

#### 6.2. Antecedentes de la propuesta

Los resultados de la investigación realizada para el mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, tiene como antecedentes:

La Ética Profesional de la secretaria no influye en el desempeño laboral limitando el mejoramiento del servicio por competencias y valores, dificultando el desarrollo de la eficiencia, eficacia y efectividad en el progreso profesional obstaculizando el trabajo en equipo.

Los valores existentes en la institución no fortalecen la responsabilidad profesional, debilitando el desarrollo de actividades influyendo negativamente en el desempeño laboral, limitando la toma de medidas orientadas a tener mejor desarrollo en el trabajo deteriorando la imagen institucional.

En la institución el desempeño laboral de la secretaria limita el buen comportamiento para tomar medidas orientadas a tener mejor desarrollo en el trabajo generando inseguridad limitando las relaciones existentes en la organización dificultando el desarrollo de capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores.

Es escasa la aplicación de valores éticos profesionales que mejoren el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito limitando el dominio, autocontrol en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones alcanzando bajos niveles de desempeño, motivación, productividad, integración y compromiso personal.

### **6.3. Justificación**

La presente propuesta denominada: Elaboración de un manual de ética profesional para fomentar el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito es de interés al proporcionar una mejor atención y servicio a los clientes, contribuyendo al mejoramiento de la organización y sus integrantes.

Cabe resaltar que el manual de Ética Profesional es importante al conllevar al trabajador a la responsabilidad profesional, facilitando el desarrollo de actividades para un mejor desempeño laboral, promoviendo la toma de medidas orientadas a tener mejor desarrollo en el trabajo mejorando la imagen institucional fomentando la confiabilidad, flexibilidad y seguridad de los servicios.

La propuesta presentada es novedosa al fomentar valores que posibiliten el desempeño laboral de la secretaria generando un buen comportamiento seguridad, confianza, mejorando las relaciones existentes en la organización apoyando en el desarrollo de capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores.

El manual de valores éticos profesionales para mejorar el desempeño laboral de la Secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito es de utilidad teórica práctica por el apoyo en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones alcanzando bajos niveles de desempeño, motivación, productividad, integración y compromiso personal.

La propuesta es de impacto por que fortalecerá la responsabilidad personal comprometiendo a cada trabajador en el mejoramiento del comportamiento humano encaminando hacia una cultura organizacional con valores comunes mejorando la calidad del servicio entregado al cliente de acuerdo a sus necesidades específicas.

La propuesta es factible, la investigadora posee el apoyo de las autoridades, fomenta la igualdad, libertad, dialogo, respeto y solidaridad asumiendo la responsabilidad social por sus actuaciones reduciendo conflictos de los miembros que forman la empresa.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo general**

Elaborar un manual de Ética Profesional que conlleve al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito

#### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Socializar el manual de Ética Profesional que conlleve al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.
- Ejecutar las actividades del manual de Ética Profesional que conlleve al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de Ética Profesional que conlleva al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **6.5. Análisis de factibilidad**

La Elaboración de un manual de Ética Profesional que conlleve al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito es factible porque el desempeño personal, profesional, laboral, institucional de la secretaria requiere de un comportamiento adecuado, demostrando competitividad al reaccionar efectiva y eficazmente conforme a las necesidades de la organización.

##### **6.5.1. Factibilidad Política**

La elaboración del manual de Ética Profesional se encamina en el mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito considerando que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir responsabilidades

gerenciales siendo fundamental la aplicación de normas, valores, reglas éticas que conlleven a su perfeccionamiento.

### **6.5.2. Factibilidad técnica**

Es importante señalar que la propuesta es factible por la investigadora mediante el manual de ética profesional promueve la comunicación organizacional, contribuyendo en la toma de decisiones, solución de problemas, impulsando la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.

La investigadora además posee los recursos económicos, financieros, Tecnológicos, la capacidad de análisis, síntesis, razonamiento, pensamiento crítico que posibilitará el aumento de la eficacia organizacional, cimentando la imagen de la empresa, mejorando el clima organizacional, estabilizando las relaciones laborales entre la empresa y empleado.

### **6.5.3. Factibilidad Social – Educativa**

La elaboración del manual de Ética Profesional trata de fortalecer el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, se constituye en un documento educativo que solidifica un cambio de actitudes y comportamientos, aumentando la productividad, la calidad de servicios, constituyéndose en un documento de apoyo para la formación personal, profesional, pudiendo ser aplicado en cualquier ámbito profesional.

### **6.5.4. Factibilidad Tecnológica**

La secretaria al ser considerada pilar fundamental para reforzar la interrelación entre trabajadores, autoridades e instituciones debe poseer una formación integral basada en normas de ética y valores profesionales con la capacidad de aplicar los

conocimientos teóricos en la práctica, respondiendo a programas académicos con especificidades y complejidades distintas trascendiendo de la realización mecánica de un oficio a la formación técnica profesional y tecnológica.

#### **6.5.5. Factibilidad Organizacional**

La elaboración del manual de Ética Profesional influirá para un mejor desarrollo profesional, generando un clima organizacional agradable, para una sana convivencia, donde las secretarías, funcionarios, autoridades, mantienen una relación satisfactoria cumpliendo los mismos objetivos como: aportar sus talentos, crecer como personas, profesionales; obtener mejoras económicas siendo parte del éxito, manifestando que la gente es el capital de mayor trascendencia de la organización.

#### **6.5.5. Factibilidad de Equidad de género**

El manual de manual de Ética Profesional para el mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria involucra la formación personal, profesional de hombres y mujeres con proyección a superarse, aumentando la igualdad de los seres humanos dentro de las entidades públicas, privadas, mixtas, donde todos tienen la oportunidad de desarrollarse, sin distinción de raza, sexo, edad, cargo o condición social considerando la necesidad, la capacidad, el mérito y el esfuerzo.

#### **6.5.6. Factibilidad Ambiental**

En el manual de Ética Profesional preserva el respeto al ambiente mediante la aplicación de valores fundamentales como la honestidad, responsabilidad para hacer posibles las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas exigiendo un trato amable y cortés como esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del medio ambiente cumpliendo con el principio del Buen Vivir.

### **6.5.7. Factibilidad Legal**

Para la elaboración del manual de ética profesional se considera indispensable el desarrollo de capacidades, potencialidades individuales, colectivas para un mejor desempeño laboral, debiendo los profesionales poseer conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura, efectuando sus labores de manera flexible, dinámica, eficaz y eficiente.

## **6.6. Fundamentación**

### **6.6.1. Fundamentación Psicológica**

“La psicología del trabajo es una ciencia aplicada perteneciente a la psicología, estudia el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones, a nivel individual como grupal”. Peiró, J.M; Prieto, F (1996). Tratado de psicología del trabajo, Vol. 1. La actividad laboral en su contexto.. Madrid: Síntesis.

La psicología del trabajo desde una perspectiva individual, grupal, tiene como propósito describir, explicar y predecir las conductas, comportamientos, actuaciones, actitudes del trabajador con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad potenciando el desarrollo personal, la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo.

### **6.6.2. Fundamentación Social**

“La secretaria se constituye en el elemento primordial para el desarrollo de la organización, para el desarrollo de sus funciones pretende familiarizarse, relacionarse, describir, evaluar y precisar diferentes aspectos de la organización, encaminando los procesos sociales dentro de la entidad organizacional”.

ESCARTÍN, M. J., SUÁREZ Soto, E (1994): Introducción al Trabajo Social I (Historia y fundamentos teórico- prácticos). Alicante. Aguaclara.

La secretaria debe poseer habilidad, creatividad para adaptarse al trabajo diario, cumpliendo con sus funciones de manera oportuna e inmediata tratando de optimizar tiempo, espacio, recursos evitando improvisaciones manteniendo la meditación, control, demostrando espontaneidad, autenticidad, veracidad, flexibilidad, paciencia que asegura la constancia de la actividad profesional.

### **6.6.3. Fundamentación Filosófica**

La Filosofía se puede aplicar a variadas temáticas, normalmente se aplican a problemas como el conocimiento, la mente, la moral, el lenguaje, la verdad, la existencia, y la belleza. TREVITHICK, P. (2002): Habilidades de Comunicación en intervención social. Madrid. Narcea.

La Ética Profesional Secretarial tiene como finalidad responder en el desarrollo de sus labores eficazmente en sus niveles emocional, cognitivo, conductual apoyando en el cambio mediante la integración a su mundo interno, como al desarrollo en las relaciones con los demás.

### **6.6.4. Fundamentación Sociológica**

“El trabajo, es una de las categorías centrales de la sociología, se define como la ejecución de tareas que implican un esfuerzo físico, mental, tiene como objetivo la producción de servicios para atender las necesidades humanas” BARTRA, Roger. (1973). El Modo de Producción Asiático en el Marco de las Sociedades Pre-Capitalistas, en el Modo de producción Asiático; Ed. Jean Chesnaux; México. Ed. Grijalbo.

La Sociología estudia la dimensión social del trabajo integra, desarrolla actividades en el marco de un sistema secretarial, fomentando la criticidad innovadora comprometida con el servicio al cliente, fortificando su imagen personal, profesional sobresaliendo la integridad, rectitud, constancia y firmeza en el desarrollo de su labor diaria

#### **6.6.5. Fundamentación Axiológica**

La confrontación cultural, representa en los investigadores el pensamiento educativo que avanza al campo secretarial que define quehacer de la formación profesional evidenciada en la producción intelectual cuya intensidad tiene fondo en el pensamiento de la modernidad con la razón transformadora. CANCINO, H. (1998). Modernidad y tradición en el pensamiento latinoamericano en los siglos XIX y XX. Quito. Ecuador. Biblioteca Abya-Yala.

La razón, el pensamiento, el comportamiento del ser humano debe basarse en norma éticas que permitan una mejor integración entre los hombres, venciendo la ignorancia, supersticiones, prejuicios que perjudican el desarrollo de la sociedad, pueblos, naciones, superándose en el ámbito organizacional con programas de formación profesional que impulsan la voluntad y el sentimiento.

#### **6.6.6. Fundamentación Legal**

Sección tercera. Comunicación e Información:

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.
3. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

### **6.6.7. Fundamentación Teórica**

#### **6.6.7.1. Manual de Normas y Procedimientos**

Las normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes: (FRANCO A. Marco. 2005).

- Manual para Especialistas: Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.
- Manual del Empleado: Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.
- Manual de Contenido Múltiple: La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.
- Manuales de Finanzas: Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución.

- **Manuales del Sistema:** Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema.
- **Manual de Calidad:** Es importante que el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

#### **6.6.7.2. Talleres de sensibilización**

Los talleres de sensibilización no están rígidamente estructurados, se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora; básicamente el sujeto del cambio es la persona. (FRANCO A. Marco. 2005).

#### **¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?**

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de un manual Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito garantizando su eficiencia y eficacia alcanzando el desarrollo de las facultades, capacidades y habilidades físicas, mentales, afectivas, profesionales, sociales.

#### **6.6.7.2.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización**

Según: FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización comprende cuatro sesiones:

- 1ª Sesión de Inicio: Hace referencia a la formación de la comunidad de aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.
- 2ª Conociéndome: Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de archivo en relación a la conservación preventiva de los soportes para garantizar la permanencia de la información.
- 3ª Abriendo canales: Se manejan los temas que nos llevan a considerar el almacenamiento, la recuperación y la protección el archivo que significa custodiar y guardar, conllevando al manejo, control de documentos, incluyendo la utilización, creación y responsabilidad en su conservación.
- 4ª Sesión de Cierre: Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes colaborativo, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal contribuyendo en el Desarrollo Humano que permita la adecuada toma de decisiones.

#### **6.6.8. Desarrollo Profesional**

LOPEZ, Alberto. (2004). “La Ética Profesional es fundamental para preparar, desarrollar con la ayuda de la tecnología la profesión secretarial alcanzando el desarrollo profesional.” La profesión secretarial sueños y realidades. Quito. Ecuador. (Pág. 3).

La Ética Profesional es indispensable en la labor secretarial, ayuda en el desarrollo de habilidades y destrezas, fomentando el servicio al cliente con suficiente flexibilidad para adaptarse a los cambios de ambiente, de trabajo y normativas.

#### **6.6.8.1 Aptitudes en el desarrollo profesional Secretarial**

García Fernández, F. (2002): La intervención profesional en Trabajo Secretarial. Supuestos prácticos I. Málaga. Colegio Oficial de DTS de Málaga.

La secretaria para un mejor desempeño laboral debe poseer las siguientes aptitudes:

- Creatividad. Evitar improvisaciones.
- Espontaneidad. Asegurar la autenticidad.
- Flexibilidad. Evitar la rigidez profesional.
- Rigor metodológico. Asegura la postura profesional.

#### **6.6.8.2. Actitudes en el Desempeño Secretarial**

BLANC, Luis. (2010). “Las emociones influyen en la conducta y las actitudes de los trabajadores ante compañeros y usuarios, entonces las personas que experimentan emociones positivas estas son transmitidas a los demás. Emociones positivas y bienestar laboral. (Pag.1).

Las emociones de la secretaria o de los trabajadores influyen de manera directa en su forma de ser, de trabajar y expresarse ante los demás, transmitiéndose las emociones por expresiones faciales, gestos, movimientos; las emociones

ayudando desarrollar de mejor manera el trabajo en grupo, la cooperación, solución de problemas, anti-stress, etc.”

### **6.6.8.3. Valores para un mejor Desarrollo Profesional**

#### **A. Valores personales**

- Lealtad.
- Discreción
- Fidelidad.
- Confianza.
- Entereza.
- Educación.
- Cortesía.
- Responsabilidad.
- Diplomacia.
- Honestidad.
- Honradez.
- Modestia.
- Tolerancia.

#### **B. Valores profesionales**

- Disponibilidad.
- Sentido común.

- Autocontrol.
- Seguridad
- Privacidad
- Tenacidad
- Adaptabilidad
- Objetividad
- Exactitud
- Organización
- Paciencia
- Madurez
- Interés por el trabajo.

### **C. Valores intelectuales**

- Inteligencia
- Buena memoria.
- Pulcritud.
- Puntualidad.
- Espíritu de colaboración

#### **6.6.8.4. La secretaria y el desarrollo profesional**

TACHECHEL, Amalia, GARCIA, Alicia. (2005). Manual para el desempeño profesional de la secretaria. Formación técnica y profesional. (Pág. 25).

La secretaria debe tener una base de cultura general.

- Lenguaje fluido.
- Expresión clara
- Dominio de técnicas de oficina.
- Conocimiento de gestión de archivo.
- Aplicar normas de cortesía al contestar el teléfono.
- Practicar técnicas para trabajar en equipo.
- Utilizar técnicas para tomar decisiones.

#### **6.6.8.5. Conocimientos específicos para un mejor desempeño laboral.**

La secretaria para un mejor desempeño laboral, profesional deberá considerar como conocimientos específicos los siguientes:

- Taquigrafía.
- Computación.
- Marketing.
- Psicología.
- Negociación.
- Lengua extranjera.
- Redacción.
- Ortografía
- Relaciones públicas

- Protocolo empresarial
- Cálculo y contabilidad
- Gerencia empresarial

#### **6.6.8.4. Funciones básicas en el desempeño laboral secretarial.**

TACHECHEL, Amalia, GARCIA, Alicia. (2005). Manual para el desempeño profesional de la secretaria. Funciones básica de la secretaria. (Pág. 31). “La persona que trabaja como secretaria deberá cumplir con algunas funciones básicas a desarrollarlas así como:

- Representación personal de su jefe y de la empresa.
- Ayudar a organizar y simplificar el trabajo de su jefe.
- Mantener la imagen y prestigio institucional.

TACHECHEL, Amalia, GARCIA, Alicia. (2005). “Las secretarias deben tener características para ser competentes contemplando con rasgos de personalidad, capacidades y actitudes; conocimientos, habilidades y destrezas; y conductas de alto desempeño” Manual para el desempeño profesional de la secretaria. Características de la secretaria competente. (Pág. 33).

#### **6.6.8.5. El saber secretarial y el desempeño laboral**

Dentro del saber consiste:

- Saber. Conocimientos que posee para su éxito.

- Saber hacer. Habilidades y aptitudes.
- Saber estar. Rasgos de personalidad: valores y actitudes.
- Saber hacer. Consiste en querer hacer, sentir motivación, interés, deseo.
- Poder hacer. Recursos material y de ambiente.

#### **6.6.8.6. Principios Organizacionales**

ARANA, Walter. (2010). “La organización es el hecho de que el ser humano no es capaz de cumplir con todas las expectativas por el solo, tiene la necesidad de la ayuda de los demás para solventar sus propias necesidades; el trabajo en conjunto se desarrolla mejor. Pensamiento imaginativo. Comportamiento organizacional. (Pag.2).

En la organización se detecta que el hombre por sí solo no llena sus expectativas, sino con la ayuda de los demás, sabiendo que el trabajo en equipo conlleva a la suma de esfuerzos para superar limitaciones y alcanzar el logro de los objetivos personales, laborales, profesionales.

#### **6.6.9. Eficiencia en el desempeño laboral**

“La palabra eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. El concepto también suele ser equiparado con el de acción, fuerza o producción”  
Enciclopedia Interactiva Encarta 2009 Biblioteca Premium. Editorial Microsoft Corporation. 1993-2008. Autor Encarta

La eficiencia es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado, hace referencia a la capacidad de alcanzar los objetivos

y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando optimización en recursos humanos, materias, técnicos, tecnológicos.

#### **6.6.9.1. Recursos de la eficiencia**

Es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos: humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc. Limitados, en varios casos en situaciones complejas y competitivas”.

#### **6.6.9.1. Características de la eficiencia y el desempeño laboral**

La eficiencia se caracteriza por:

- Utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos
- Expresión utilizada para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico.
- Permite lograr el cumplimiento de objetivos determinados.
- Minimiza el empleo de recursos"
- Posibilita la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo.
- Optimiza los recursos financieros, humanos, etc.

- Término empleado para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. A mayores resultados, mayor eficiencia.
- Hace referencia a la producción de bienes o servicios que la sociedad valora más, al menor costo social posible.

#### **6.6.9.2. Formulación de metas**

Para emprender un negocio exitoso no basta con buenas intenciones, hay que tener una guía profesional, o sea, un buen plan de negocios. “Uno de los errores más frecuentes de los emprendedores al iniciar su negocio es que no tienen por escrito cuáles son sus objetivos, en qué consiste la empresa y no vislumbrar resultados alcanzables”, dijo el contador público de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), GREGORIO PÉREZ.

Entre las ventajas que representa elaborar un plan de negocios está evitar el desperdicio de recursos en pago de rentas, salarios y materias primas que se compran ‘por intuición’: “El plan ofrece además indicadores de desempeño para corregir el rumbo o, en el peor de los casos, cancelar el proyecto a tiempo para no perder más dinero”, afirmó PÉREZ.

#### **6.6.9.2. Pasos para la formulación de metas para un mejor desempeño laboral**

- Descripción: es la información básica de la empresa y debe incluir su visión corporativa, quién eres, qué ofrecerás, qué necesidades de mercado intentarás satisfacer y por qué es viable tu idea comercial.
- Nichos de mercado deseados: Es una de las partes más importantes y debe tomar en cuenta el tamaño actual y las tendencias del mercado.

- Posicionamiento del negocio: esto constituye la identidad de la empresa en el mercado: es la forma en que deseas que el mercado y la competencia perciban tu producto o servicio.
- Competencia: ésta indica si los productos y servicios son adecuados para el entorno competitivo.
- Costo de producción y desarrollo: en esta parte el presupuesto entra en acción.
- Ventas y Marketing: describe tanto la estrategia como las tácticas que emplearás para lograr que los clientes compren tus productos o servicios.
- Fortalezas gerenciales: Un buen equipo gerencial es capaz de tomar una idea, aunque sea mediocre, y hacerla volar.

**Manual de Ética Profesional para  
encaminar el desempeño laboral  
de la secretaria en la  
Administración Zona La Delicia  
del Distrito Metropolitano de Quito**



Norma Patricia Viveros Espinosa  
2013

# ÉTICA PROFESIONAL PARA ENCAMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA



El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización

Norma Patricia Viveros Espinosa

# RESULTADO DE APRENDIZAJE

Al finalizar la lectura del manual usted habrá adquirido: conocimientos, habilidades, destrezas, valores que permitirán actuar con honestidad, respeto, en el ámbito laboral brindando un servicio eficiente, eficaz, efectivo, contribuirá en el prestigio personal, profesional e institucional.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# ¿CÓMO USAR ESTE MANUAL?

Para aprovechar el contenido del presente manual en su desempeño profesional considere las siguientes recomendaciones:

- Leer detenidamente.
- Subrayar las palabras de mayor trascendencia.
- Reflexionar en base a cada contenido.
- Establecer sus conclusiones.
- Aplicar lo aprendido



Norma Patricia Viveros Espinosa

# PRESENTACIÓN

El manual de Ética Profesional encamina el mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona la Delicia del Distrito Metropolitano de Quito fomentando el crecimiento personal alcanzando la plenitud, el equilibrio, alcanzando las relaciones interpersonales positivas en su entorno laboral.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo encamina fortalece el comportamiento, las actitudes, aptitudes de la secretaria en el campo laboral, incrementando la motivación, generando mayor productividad, mejorando la imagen de la empresa, consolidando la integración de los miembros de la organización.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# DECÁLOGO DE LA SECRETARIA

Sé siempre sincera pero sin ofender. El deseo de servir y no el de herir debe ser faro orientador de tu sinceridad.

Esfuézate en despertar en ti y en todos los que te rodean el sentido ético latente en todo ser humano.

Crea un ambiente de cordialidad en la oficina siendo cortés, comprensiva y cooperadora.

Regójate, si eres responsable, reedúcate para perfeccionar tus conocimientos.

La responsabilidad es uno de los pilares donde descansa el éxito.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# DECÁLOGO DE LA SECRETARIA

Entusiásmate. Tu entusiasmo aumentará tu eficiencia y te permitirá cosechar grandes satisfacciones.

Sé discreta y utiliza el tacto con tu jefe, con tus compañeros de trabajo y con el público.

Ama tu trabajo: amando tu trabajo amas al prójimo y también a Dios.

Respétate a ti misma y respeta a los demás, pero recuerda que tienes derecho a exigir que te respeten.

Interésate sinceramente en todos lo que te rodea. Este sincero interés te permitirá desarrollar al máximo todas tus personalidades.



Actúa con lealtad, pero que la máxima expresión de tu lealtad no sea tu adhesión incondicional a una persona sino a lo bueno, a lo correcto, a lo justo.

Norma Patricia Viveros Espinosa

# ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARÍA

La función de la Secretaría es una necesidad esencial de la institución, o empresa, se caracteriza por: organizar, clasificar, planificar y controlar la documentación de entrada y salida de la oficina.

El hecho de tener información de las instituciones públicas y/o privadas, es una función de responsabilidad y de confianza, implica una personalidad productiva en cada uno de sus actos, apoyando a la administración de la entidad.

La ética profesional de la secretaria se evidencia en la formación académica y profesional, resaltándose el desarrollo de sus capacidades en los ámbitos personales, académicos y profesionales como parte fundamental de su manejo laboral, individual y corporativo o institucional.

La ética profesional para las secretarías y asistentes ejecutivas se basa en principios morales referidos a las tareas a realizar.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# NORMAS DE COMPORTAMIENTO DE LA SECRETARIA



Norma Patricia Viveros Espinosa

# EN LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

La secretaria debe de conocer las normas básicas de etiqueta en la atención telefónica de la empresa o institución, pudiendo ser medios tradicionales y virtuales.

Se considera que la cortesía es carta de recomendación, debiendo utilizar y aplicar los valores personales, profesionales, éticos, morales.

Es trascendental el fortalecimiento de la tolerancia, la prudencia.

En la atención telefónica es menester tener un tono de voz agradable..

El vocabulario debe ser fluido para evitar interpretaciones incorrectas.

Recuerde estamos en evaluación continua, demostremos nuestra ética y valores profesionales.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# EN LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

Cualquier llamada se debe contestar rápidamente.

La respuesta debe ser educada y con una frase similar a:  
"Buenos días, le habla Carolina ¿en qué puedo ayudarle.

Siempre debe tratar de usted a todo el mundo.

No se hace esperar mucho tiempo al cliente.

Debe responder al teléfono con un tono adecuado y vocalizando bien.

Hablar despacio y claro, para poder entenderse lo mejor posible.

Paciencia. No perder ni los nervios ni los buenos modales.

Si la cosa se pone muy complicada, puede optar por avisar o pasar la llamada a uno de sus jefes o supervisores.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# IMAGEN DE ÉXITO

La imagen profesional es un factor importante en el alcance de las metas deseadas.

Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

Conocimientos.

Valores.

Modales.

Personalidad.

Tacto.

Humildad

Sencillez.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# LA VESTIMENTA

El vestuario es el encargado de destacar las mejores cualidades físicas de las personas, y en especial de las secretarias, pero éste debe ser de acuerdo al tipo de trabajo o actividad.

Para una buena presentación de su vestuario es necesario aprender a comprar, para esto se debe elegir lo adecuado, combinando colores, prendas según su estilo, rasgos físicos, dictados de la moda y accesorios para formar un conjunto agradable y de buen gusto.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# DESENVOLVIMIENTO EN EL ÁREA LABORAL

La cultura es elemental en nuestras vidas, pero cuando llegamos al campo profesional se hará absolutamente indispensable.

Existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el trabajo.

Esto no quiere decir que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente.

La cortesía se colocara en el tono de la voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean más que en los métodos conocidos.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# **CUALIDADES DE LA SECRETARIA EN SU DESEMPEÑO LABORAL**



Norma Patricia Viveros Espinosa

# DISCRECIÓN

Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza como lo es el cargo secretarial, dado que tiene acceso a material reservado, hay que mantener alejado de miradas indiscretas.

Por las manos de una secretaria circulan asuntos que afectan a todos los departamentos, de ella depende que se mantenga el secreto profesional. Iniciativa para resolver problemas.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# PUNTUALIDAD

Tener en cuenta que la puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad, no solamente para llegar al trabajo si no a la hora de entregar un trabajo; en el cumplimiento de los horarios de entrega, o calendarios asignados a cada tarea.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# PACIENCIA

Esta cualidad es indispensable, considerando que la secretaria es la imagen de la empresa.

Es importante ser paciente, evitar el nerviosismo, mal humor, en ocasiones la desesperación.

Recuerde que no debemos descargar nuestros impulsos sobre los demás.

Es fundamental la tranquilidad cuando las cosas no van como se espera.

Si usted es de carácter nervioso, no se deje dominar por ellos



Norma Patricia Viveros Espinosa

# ORGANIZACIÓN

La secretaria se caracteriza por ser ordenada.

Al realizar sus actividades primeramente realiza una planificación.

Para un mejor desempeño profesional aplica los principios administrativos secretariales:

Planificar

Organizar

Ejecutar

Coordinar

Controlar

Evaluar



Norma Patricia Viveros Espinosa

# CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARÍA DESEMPEÑO LABORAL



Norma Patricia Viveros Espinosa

# RESPONSABLE

La secretaria responsable actúa conscientemente, cumpliendo a cabalidad sus funciones y actividades encomendadas.

Busca su desarrollo personal, profesional, laboral ben basa al mejoramiento comportamental, actitudinal, procedimental.

Se caracteriza por el cuidado esmerado en cada actividad

Promueve principios y prácticas saludables para producir, manejar, usar las herramientas y materiales que al cargo se le confiere.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# ACTIVA

En el entorno laboral la secretaria fortalece el trabajo en equipo mediante técnicas, estrategias que promueven la integración debiendo mantenerse activa.

Se caracteriza por desarrollar sus potencialidades, capacidades, habilidades, destrezas, pensamiento crítico, razonamiento lógico.

Fomenta su capacidad de análisis, síntesis y reflexión conllevando a la calidad de servicio.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# CREATIVA

La secretaria desarrolla su pensamiento original, imaginación constructiva, evidenciándose en la capacidad de memoria a corto plazo y largo plazo, englobando procesos mentales.

Se caracteriza por poseer:

- Confianza en sí mismo
- Valor
- Flexibilidad
- Alta capacidad de asociación
- Finura de percepción
- Capacidad intuitiva
- Imaginación
- Capacidad crítica
- Curiosidad intelectual
- Profundidad
- Tenacidad



Norma Patricia Viveros Espinosa

# ATENCIÓN

La secretaria orienta e informa, sobre el acceso a los servicios que presta la institución, detallando cuando fuere necesario el equipo humano de profesionales que labora.

Posee capacidad para asumir un compromiso institucional brindando la atención diaria de forma personalizada.

Administra el derecho de petición que ingresa a la entidad operativizando el sistema de quejas, reclamos soluciones evitando desprestigiar la imagen profesional de sus compañeros.

Contribuye en el recepcionar, tramitar y resolver; todo tipo de solicitudes interpuestas por los usuarios con celeridad, calidad, oportunidad acorde a los valores humanos y derechos de la ciudadanía.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# DINÁMICA

Las habilidades y las destrezas de una secretaria, le permiten escalar otras posiciones dentro de la empresa, mejorar el procedimiento ya establecido, con respecto a ese cargo.

Toda empresa necesita una secretaria, dinámica, activa y productiva, que se sienta el avance y desarrollo, de cada una de las ejecuciones de sus funciones dentro de la empresa.

El prestigio que tenga El Cargo de Secretaria dentro de una empresa, dependerá del nivel de desenvolvimiento que tenga, la persona que ejecuta dicho cargo



Norma Patricia Viveros Espinosa

# COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Es importante que la secretaria fortalezca la comunicación organizacional, enmarcando contextos diferentes: uno a nivel de organización, con las funciones de producción, mantenimiento, adaptación y dirección, control, evaluación.

Otro nivel fomenta las relaciones interpersonales con funciones más específicas, como instrucciones de trabajo, formaciones de equipos para trabajar en determinadas actividades basándose en procedimientos, organizacionales



Norma Patricia Viveros Espinosa

# LEALTAD

La lealtad de la secretaria es una fidelidad, un valor que consiste en no darle la espalda a determinada persona, grupo social, unidos por el valor de la amistad, el respeto, cariño, consideración o por alguna relación social.

Es importante recordar que la lealtad se encuentra relacionada con la discreción.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# PRINCIPIOS DE CONTROL

Los sistemas de control se basan en una serie de principios básicos, los cuales permiten alcanzar los objetivos propuestos por todo sistema de control. A saber son:

Uso de la Contabilidad como elemento informativo.

Economía del Control.

Control por excepción.

Control por responsabilidades.

Integración de los sistemas de control.

Coincidencia entre el presupuesto y el plan de cuentas contable.

Información pertinente, precisa, sintética y oportuna.

Medidas adecuadas como consecuencia del control.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# CLASIFICACION DE TEMAS SECRETARIALES



Norma Patricia Viveros Espinosa

# COTIDIANIDAD

Se refiere a:

La apertura y clasificación de la correspondencia.

Manejo de la red telefónica solo para uso exclusivo de la empresa.

Planeación permanente de la empresa de la agencia personal y del jefe diaria y semanal.



Norma Patricia Viveros Espinosa

# PERIÓDICAS

Se refiere a la organización de reuniones del personal de los diferentes departamentos de la empresa y ser la interlocutora en el proceso de comunicación de la empresa



Norma Patricia Viveros Espinosa

# OCCASIONALES

Preparar y reservar viajes, hoteles o espacios que el jefe o la empresa lo necesiten

Reservar salas para actos sociales cuando fuere necesario.

Reservar bufets en caso de reuniones con altos directivos.

Estar preparada para cualquier evento:

- Social
- Profesional
- Cultural
- Según amerite el caso



Norma Patricia Viveros Espinosa

## 6.7. Modelo Operativo (Plan de acción)

Cuadro N. 29

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Primera fase Socialización.	Socializar los resultados de la investigación.	La socialización del manual de ética profesional que conlleva al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito alcanzando un porcentaje elevado del 100%	Diálogo con las autoridades para la aprobación correspondiente. Citar a las secretarias y funcionarios Analizar los resultados de la investigación Socializa la propuesta Entrega fotocopias de la propuesta Establece cronogramas y responsables	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. Secretarias. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Director: Lcdo. Mg. Juan Cárdenas Barriga. Investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa	Mayo a julio del 2013
Segunda fase Planificación	Elaborar un manual de ética profesional que conlleve al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito	La elaboración de un manual de ética profesional en un porcentaje del 100% ha contribuido para el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito	Solicitud escrita para efectuar la socialización Preparación de material tecnológico	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. Secretarias. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador.	Director: Lcdo. Mg. Juan Cárdenas Barriga. Investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa	Agosto del 2013

				Infocus.		
Tercera fase Ejecución	Aplicación de manual de ética profesional que conlleve al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito	La utilización del manual de ética profesional para el mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de alcanzó en el desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal en un 100% mejorando el servicio al cliente, fomentando la cortesía, los valores y normas profesionales.	<p>Actividades a desarrollar: en el taller:</p> <p>Desarrollo Profesional</p> <p>Aptitudes en el desarrollo profesional Secretarial</p> <p>Actitudes en el Desempeño Secretarial</p> <p>Valores para un mejor Desarrollo Profesional</p> <p>La secretaria y el desarrollo profesional</p> <p>Conocimientos específicos para un mejor desempeño laboral.</p> <p>Funciones básicas en el desempeño laboral secretarial.</p> <p>El saber secretarial y el desempeño laboral</p> <p>Principios Organizacionales</p> <p>Decálogo de la secretaria</p> <p>Ética Profesional de la secretaria</p> <p>Normas de comportamiento de la secretaria</p> <p>Cualidades que debe tener una secretaria para</p>	<p><u>Humanos:</u></p> <p>Investigador</p> <p>Autoridades.</p> <p>Funcionarios</p> <p>Secretarias.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <p>Impresiones.</p> <p>Copias.</p> <p>Papel bond.</p> <p><u>Tecnológico.</u></p> <p>Computador.</p> <p>Infocus.</p>	Director: Lcdo. Mg. Juan Cárdenas Barriga. Investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa	Septiembre del 2013

			desempeñar bien su rol Desenvolvimiento en el área laboral Características de la secretaría			
Cuarta Fase Evaluación	Valorar el desarrollo del trabajo en realizado con el manual de ética profesional que conlleva al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaría en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito	La evaluación de la guía de juegos infantiles equivale a un porcentaje del 100% considerando los criterios de coherencia, efectividad, eficiente y eficacia.	Verificar el cumplimiento de las normas de cortesía en el desarrollo de las diferentes actividades secretariales.  Fortalecimiento del comportamiento, actitudes, en el trabajo en equipo. Mejoramiento del desempeño profesional. Elaboración de informes. Toma de decisiones	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios Secretarias.  <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.  <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Director: Lcdo. Mg. Juan Cárdenas Barriga. Investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa	Octubre del 2013

**Elaborado por:** Norma Patricia Viveros Espinosa

## 6.8. Administración de la propuesta

Cuadro N. 30

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito	Investigadora. Autoridades. Secretarias. Funcionarios.	Motivación Observación del comportamiento ético profesional en los funcionarios y secretarias de la institución. Socialización de la Ética Profesional y desempeño laboral. Aplicación de la ética, valores, normas de cortesía para el mejoramiento del desempeño laboral	\$50	Investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa
	Investigadora. Autoridades. Secretarias. Funcionarios.	Motivación Análisis del comportamiento, actitudes presentadas por los funcionarios y secretarias de la institución.	\$90	Investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa
	Investigadora. Autoridades. Secretarias. Funcionarios.	Evaluación del comportamiento de la secretaria en la atención al usuario, en el trabajo en equipo y en el ámbito laboral.	\$100	Investigadora: Norma Patricia Viveros Espinosa

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

## 6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro N. 31

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	<p>1. Considerando que el desempeño laboral de la secretaria debe ser fortalecido por la aplicación de la ética profesional, que conlleve al éxito organizacional, la presente propuesta puede ser evaluada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autoridades.</li> <li>Secretarias.</li> <li>Funcionarios.</li> <li>Investigadora.</li> <li>Público en general.</li> </ul>
2. ¿Por qué evaluar?	<p>2. Porque la formación de la secretaria conlleva al servicio al cliente, utilizando estrategias adecuadas para alcanzar a satisfacer sus necesidades.</p> <p>La Ética Profesional es considerada la base para el mejoramiento profesional, incrementando la motivación, conduciendo una mayor productividad.</p> <p>La Ética Profesional presenta un conjunto de normas encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo</p>
3. ¿Para qué evaluar?	<p>Para mejorar el rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través del progreso en sus conocimientos, habilidades y actitudes.</p> <p>Para que el trabajador pueda desarrollar su</p>

	<p>labor, siendo capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño con amabilidad, cordialidad, respeto, tolerancia y paciencia.</p> <p>Para apoyar al funcionario, secretaria, trabajador en la toma de decisiones y solución de problemas aplicando normas éticas que encaminen a la confianza, seguridad, posición asertiva y el desarrollo laboral.</p>
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, utilidad, eficiencia y eficacia de la ética Profesional en el Campo Secretarial encaminando hacia el mejor desempeño laboral ampliando sus responsabilidades dentro de la organización.
5. ¿Indicadores?	<p>Aplicar valores, normas éticas profesionales en las diferentes actividades realizadas diariamente por la secretaria.</p> <p>Apoyar a los trabajadores aumentando sus habilidades, cualidades, comportamientos adecuados en beneficio personal, profesional, institucional.</p> <p>Fomentar la responsabilidad en el desempeño laboral, aplicando los valores sociales como: la cortesía, el respeto, la solidaridad, y afectividad.</p>
6. ¿Quién evalúa?	6. La evaluación es realizada por: Las autoridades institucionales. Los funcionarios. Las secretarias. La investigadora Si fuere necesario los propios usuarios.

7. ¿Cuándo evaluar?	7. Evaluar durante los procesos: Intelectual. Ético. Cognitivo. Procedimental. Comportamental. Actitudinal. Organizacional
8. ¿Cómo evaluar?	8. La evaluación, se realiza mediante la observación del desempeño laboral de funcionarios y secretaria con la finalidad de realizar una retroalimentación si fuere necesario.  Mediante el mejoramiento del comportamiento, actitudes, habilidades en el servicio al cliente, visualizándose la administración de recursos humanos en orden a la mejora de la productividad, de la calidad de los servicios y de la satisfacción de los ciudadanos y empleados.
9. ¿Fuentes de información?	CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Módulo de Comportamiento Secretaria. Ética Profesional. NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.
10. ¿Con que evaluar?	Se evalúa: Con la importancia del factor humano al considerarse clave del éxito de una empresa y la Gestión de Recursos Humanos, esencia de la gestión empresarial.  Con el desempeño eficiente del trabajador que conlleva a crear una mejor calidad de la vida de trabajo.  Con el fortalecimiento de la motivación en la realización y efectivización de sus actividades, disminuyendo los costos de

	<p>ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo.</p> <p>La aplicación de la ética profesional en el campo laboral al alcanzar altos niveles de productividad, calidad y competitividad</p>
--	---

Elaborado por: Norma Patricia Viveros Espinosa

## **BIBLIOGRAFÍA**

AGUILAR, Santiago. (2008). Desarrollo Profesional. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 29).

AGUILAR, C. (2008). Filosofía de la Educación. Importancia de la ética. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 55).

ARANA, Walter. (2010). el trabajo en conjunto se desarrolla mejor. Pensamiento imaginativo. Comportamiento organizacional. (Pag.2).

ARIAS, Benjumea. 2008. Pág. 33

BENJUMEA ARIAS, Martha Luz. (2008). Gestión del Talento Humano. Colombia : Funlan, 2008.

BARTRA, Roger. (1973). El Modo de Producción Asiático en el Marco de las Sociedades Pre-Capitalistas, en el Modo de producción Asiático; Ed. Jean Chesnaux; México. Ed. Grijalbo.

BLANC, Luis. (2010). Emociones positivas y bienestar laboral. (Pag.1).

CAHUASQUI, Martha. (2008). Ética Social y Profesional. Definición. Universidad técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 3).

CAHUASQUÍ, Martha. (2011). La Secretaria y la Oficina. Módulo II. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 45).

CANCINO, H. (1998). Modernidad y tradición en el pensamiento latinoamericano en los siglos XIX y XX. Quito. Ecuador. Biblioteca Abya-Yala.

CALVA, José Luis. (2007). Financiamiento del crecimiento económico. México : Maporrua, 2007. pág. 217 páginas. Vol. Volumen 6. Son los siguientes:

CARVAJAL, J. (1978). Ética. Campo de la Ética. Segunda Edición. América Latina.

ENRÍQUEZ, J. (2013), La moral y el ser humano. Edición Primera. Quito. Ecuador.

Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

CARRIÓN JARAMILLO, Marcia Fabiola. (2013). La ética profesional y su influencia en el desarrollo laboral de las egresadas del Instituto tecnológico American Junior College, carrera de asistentas de Gerencia bilingüe, cantón Quito, provincia de Pichincha

DE MANERA BASSA, 2000. Pág. 76.

Enciclopedia Interactiva Encarta 2009 Biblioteca Premium. Editorial Microsoft Corporation. 1993-2008. Autor Encarta

ESCARTÍN, M. J., SUÁREZ Soto, E (1994): Introducción al Trabajo Social I (Historia y fundamentos teórico- prácticos). Alicante. Aguaclara.

FRANCO A. Marco. 2005).

GARCÍA FERNÁNDEZ, F. (2002): La intervención profesional en Trabajo Secretarial. Supuestos prácticos I. Málaga. Colegio Oficial de DTS de Málaga.

HUANCA, Ruth. (2012. ¿Qué es la ética profesional? Editorial Grafich. Quito. Ecuador. (Pág. 1).

IMBERNON, FRANCISCO. (1994.). Colección el Aula. Editorial. España, Madrid. (Pág. 34).

KOTTER. J. (1997). Power, Dependence, and Effective Management”, Harvard Business Review, Julio – Agosto, pp. 125 – 136.

LOPEZ, Alberto. (2004). La profesión secretarial sueños y realidades. Quito. Ecuador. (Pág. 3).

MANERA BASSA, 2000 pág. 77. Dirección y Técnicas. Madrid. España. Esic, 2000.

MARTI, Bruno. (2010). Relaciones humanas. (Pág. 1).

MENDOZA, Paola. (2008). Psicología el Aprendizaje y la secretaria. Serie: Educación y Desarrollo. CODEU. Quito. Ecuador. (pág. 29).

PALACIOS GUERRERO, Andrea María. (2012). La gestión de talento humano y su influencia en la eficiencia de la fuerza de ventas. Ambato. Ecuador. Pág. 3

PEIRÓ, J.M; PRIETO, F (1996). Tratado de psicología del trabajo, Vol. 1. La actividad laboral en su contexto.. Madrid: Síntesis.

PÉREZ GREGORIO. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

TACHECHEL, Amalia, GARCIA, Alicia. (2005). Características de la secretaria competente. (Pág. 33).

TREVITHICK, P. (2002): Habilidades de Comunicación en intervención social. Madrid. Narcea.

VÁSCONEZ P, Fernando. 2002". Quito : s.n., 2002.

VILLAFANE. (2002). Las relaciones humanas en la oficina. Desilusión o motivación secretarial. (Pág. 1).

**ANEXOS**

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta dirigida a Las secretarias de la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
**La Ética Profesional incide en el desempeño laboral  
de la secretaria en la Administración Zona La Delicia  
del Distrito Metropolitano de Quito”:**

**OBJETIVO:** Establecer el impacto de la Ética Profesional en el desempeño laboral de las secretarias y funcionarios.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas, marque con una “X” la respuesta de su elección, sea sincero/a.

1. ¿En la Administración Zona La Delicia la gestión de los servicios se fundamenta en principios, actitudes y hábitos?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
2. ¿Considera usted que el desarrollo de habilidades en el trabajo en equipo mejora la productividad y competitividad?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
3. ¿Considera usted que en la Administración Zona la Delicia los colaboradores fortalecen el secreto profesional?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

4. ¿En la Administración Zona la Delicia es obligación de los colaboradores actuar con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

5. ¿Considera usted que en la institución existe un código de ética que permita tomar decisiones encaminadas a un mejor desempeño laboral?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

6. ¿Usted considera que las condiciones de trabajo favorecen la seguridad, estabilidad, el desarrollo humano, profesional de los empleados y colaboradores?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

7. ¿Cree usted que la capacitación laboral ha generado una construcción de oportunidades dentro de las posibilidades de un marco organizacional?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

8. ¿Considera usted que la capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes y competencias que admiten el mantener un trabajo digno?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

9. ¿Usted para prestar una buena y adecuada atención respeta los derechos del usuario cumpliendo con sus deberes y obligaciones?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

10. Usted para prestar una buena y adecuada En la institución se desarrolla programas de entrenamiento para potenciar las capacidades laborales considerando los principios institucionales?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

“No puede ser verdadero el comportamiento del ser humano sin aplicar la Ética”  
(J. Balmes)

**Anexo 2. Encuesta dirigida a los funcionarios de la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito**



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**La Ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito”:**

**OBJETIVO:** Establecer el impacto de la Ética Profesional en el desempeño laboral de las secretarias y funcionarios.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas, marque con una “X” la respuesta de su elección, sea sincero/a.

1. ¿En la Administración Zona La Delicia la gestión de los servicios se fundamenta en principios, actitudes y hábitos?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
2. ¿Considera usted que el desarrollo de habilidades en el trabajo en equipo mejora la productividad y competitividad?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
3. ¿Considera usted que en la Administración Zona la Delicia los colaboradores fortalecen el secreto profesional?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

4. ¿En la Administración Zona la Delicia es obligación de los colaboradores actuar con responsabilidad en el desarrollo de sus actividades?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

5. ¿Considera usted que en la institución existe un código de ética que permita tomar decisiones encaminadas a un mejor desempeño laboral?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

6. ¿Usted considera que las condiciones de trabajo favorecen la seguridad, estabilidad, el desarrollo humano, profesional de los empleados y colaboradores?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

7. ¿Cree usted que la capacitación laboral ha generado una construcción de oportunidades dentro de las posibilidades de un marco organizacional?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

8. ¿Considera usted que la capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes y competencias que admiten el mantener un trabajo digno?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

9. ¿Usted para prestar una buena y adecuada atención respeta los derechos del usuario cumpliendo con sus deberes y obligaciones?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

10. ¿Usted para prestar una buena y adecuada En la institución se desarrolla programas de entrenamiento para potenciar las capacidades laborales considerando los principios institucionales?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

“No puede ser verdadero el comportamiento del ser humano sin aplicar la Ética”  
(J. Balmes)

**Anexo 3. Trabajo investigativo realizado en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito**



El trabajo presentado relaciona la Ética Profesional con el desempeño laboral de la secretaria, en sus líneas resalta aspectos significativos en referencia a principios y reglas éticas que regulan y guían la actividad profesional de la secretaria.

**Anexo 4. Colaboración familiar durante el desarrollo de la investigación  
efectuada en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano  
de Quito**



En el desarrollo del trabajo de investigación sobre el tema: “La ética Profesional incide en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito” sobresalió el apoyo, la comprensión y la unión de los integrantes de la familia, factor principal para mantenerse en una profesión que demanda y exige dedicación, tiempo y preparación constante como es la labor secretarial.

**Anexo 5. Apoyo familiar durante la realización del trabajo de investigación en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito**



La convivencia en la familia es esencial para el equilibrio, desarrollo y progreso de cada uno de sus miembros, que contribuyen positivamente, a la convivencia familiar, fomentando valores normas y pautas para un mejor convivir en un ambiente de paz, alegría y gozo.

**Anexo 6. Aplicación de la ética Profesional en el desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito**



El compañerismo es la base de la cimentación de la empatía para aprender a conocer a las personas, luchando, por el bien del grupo y con la ayuda al prójimo como principal instrumento.

Fomentando normas y reglas de Ética Profesional se ha consolidado los valores humanos, morales, sociales dentro y fuera del ámbito institucional, sobresaliendo la práctica de la solidaridad, el respeto, la solidaridad y discreción.

## **Anexo 7. La ética Profesional en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito**



El manual de Ética Profesional ha contribuido en la formación de la secretaria, mejorando las perspectivas laborales de las personas, contribuyendo en la reducción de las tasas de desempleo considerando que la educación general y la formación profesional brindan diferentes capacidades, habilidades, destrezas competencias para fomentar la seguridad, confianza, en el ambiente organizacional.

## **Anexo 8. Eficiencia en las Secretarías de la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito**



El manual de ética profesional que conlleva al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria en la Administración Zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, ha fortalecido la eficiencia, eficacia, efectividad teniendo como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, aplicando valores éticos, morales, humanos que posibiliten el fortalecimiento de la imagen institucional.



**Apareció la ternura  
y el amor de Dios**

