



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

PROBLEMA:

**Actitudes y Prácticas Éticas de la secretaria y su incidencia en el
desempeño laboral del departamento de coordinación de Secretariado
Ejecutivo Bilingüe.**

AUTORA:

INGRID LUCERO MORALES NAVAS

TUTORA:

ING. KERLY FEIJOO ROJAS, MSc.

BABAHOYO – 2021



ÍNDICE

| | |
|--|--------------------|
| CARÁTULA | |
| RESUMEN | ii |
| ABSTRAT | ii |
| ÍNDICE GENERAL..... | iv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| DESARROLLO | 2 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 3.4 |
| OBJETIVO..... | 5 |
| SUSTENTO TEÒRICO | 5.6.7.8.9.10 |
| TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 11 |
| RESULTADOS OBTENIDOS..... | 12 |
| SITUACIONES DETECTADAS (RESULTADOS)..... | 13.14.15.16 |
| SOLUCIONES PLANTEADAS | 17 |
| CONCLUSIONES..... | 18 |
| RECOMENDACIONES..... | 19 |
| BIBLIOGRAFÍA | 20 |
| ANEXOS..... | 21.22.23.32 |





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



RESUMEN

El presente estudio de caso tiene como objetivo investigar la falta de actitud y prácticas en las secretarías y su incidencia en el desempeño laboral del departamento de coordinación de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo provincia de los Ríos, institución dedicada a brindar educación mediante conocimientos y prácticas de aprendizaje. El desarrollo de este trabajo se realiza a través de la investigación de campo con la aplicación del método deductivo y descriptivo, los mismo que nos permitió obtener información precisa de forma general sobre la temática presentada, el desarrollo de la entrevista fue muy eficiente al momento de recopilar información porque nos condujo claramente a la obtención de opiniones muy relevantes por parte de la secretaria.

Se obtienen excelentes resultados con la información obtenida en este trabajo de investigación, nos dio a conocer las falencias con relación a la problemática que perjudica la imagen profesional de la secretaria y la imagen corporativa de la institución, con todo esto se logró que la tome conciencia y autoevalúe su propio desempeño tomando una actitud positiva en las actividades encomendadas para una adecuada práctica ética dentro de su entorno laboral.

Palabras Claves: *Actitud, Prácticas éticas, desempeño laboral.*



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



ABSTRACT

This research work focuses on the realization of the case study with the objective of Investigating the insufficiency of the attitude and practices of the secretary and its incidence in the work performance of the coordination department of the Bilingual Executive Secretariat of the Technical University of Babahoyo, Los Ríos province, an institution dedicated to providing education through knowledge and learning practices, the development of this work is carried out through field research with the application of the deductive and descriptive method, which will not obtain precise information from In general, on the topic presented, the development of the interview was very efficient at the time of gathering information because it clearly led us to obtain very relevant opinions from the secretary.

Excellent results are obtained with the information obtained in this research work that revealed the shortcomings in relation to the problem that harms the professional image of the secretary and the corporate image of the institution, with all this it was achieved in an aim that The secretary feeds herself with knowledge about attitude and ethical practices that help her to carry out her work activities efficiently.

Key Words: *Attitude, Ethical practices, job performance.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación basado en el caso de estudio para la fomentación, enseñanza y conocimiento de las actitudes y prácticas éticas de la secretaria en el departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo ubicado en el cantón Babahoyo Provincia Los Ríos-Ecuador, está netamente dedicada en atender de manera eficiente los requerimientos de instituciones públicas o privadas a nivel local, regional y nacional.

El presente estudio de caso está vinculado con la siguiente línea de investigación que sigue la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe con el tema Gestión y Administración Pública y la sub línea Administración Pública y Eficiencia Laboral, se lo realizo en el departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, departamento encargado de asistir a los alumnos, docentes y personal de universidad que requiera sus servicios, uno de los principales misión es la recepción de documentos e información de todos los alumnos y docentes de la carrera.

La importancia de tener actitud en un trabajo demuestra el profesionalismo por el que te has preparado a lo largo de tu vida, a esto sumándole las prácticas éticas que demuestran el valor que tienes como ser humano, una secretaria con rectitud y solvencia puede trabajar sin importar el ambiente laboral en que se encuentre puede desempeñar varias tareas desde manuales hasta digitales sin distraerse marcando un rol importante para sus demás compañeros siendo guía a seguir eso tener actitud y práctica ética en un lugar de trabajo.

La problemática planteada que se deriva por la falta de actitud y ética para un buen desempeño laboral de la secretaria ha causado una lluvia de comentarios negativos por parte de los estudiantes de dicha carrera, lo cual hace que los mismos tengan una referencia negativa de su desempeño como profesional. En el estudio de campo a través de la

observación, se pudo notar que la secretaria si debe recibir capacitaciones para ampliar de manera eficiente sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral.

La metodología empleada en este trabajo fue el método deductivo puesto que, por medio de él, se logró obtener conocimientos que surgen de lo general a lo específico ya que también inicia dando pasos a la información válida para poder llegar a deducir una explicación dialéctica. También se realizó un respectivo estudio descriptivo para así de esa forma llegar a tener una información clara y precisa de lo que se logró obtener y los factores que afectan el correcto desarrollo de sus actividades y por medio de la investigación de campo se estudió aplicar una entrevista para la recolección de datos.

El presente estudio de caso fue realizado en el departamento de coordinación de la Universidad Técnica de Babahoyo, el cual tiene como objetivo determinar cuáles son los efectos y consecuencias que repercute en dicha institución por la falta de actitud y prácticas éticas en su desempeño laboral obstruyendo así el buen funcionamiento de sus actividades laborales, logrando obtener por medio de toda esta información a que la institución logre alcanzar una agradable imagen a través de la práctica de habilidades y destrezas que amerita el ámbito social.

DESARROLLO

Este trabajo de investigación fue realizado en el departamento de coordinación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo provincia los Ríos, lo cual se analiza cómo influye la necesidad de aplicar las actitudes y prácticas éticas para brindar un servicio de calidad a los usuarios que se hacen acreedores de este servicio ofrecido por la secretaria, demostrando así sus óptimas cualidades que reflejen un excelente desempeño laboral.

El Departamento de Coordinación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe realiza sus funciones a través de la estructura organizacional establecida de la siguiente manera: Coordinadora Principal, Secretaría General y Asistente de Secretaría, es de importancia resaltar la misión que tiene la carrera dedicada a la instrucción del talento humano mediante la práctica de la Docencia, el estudio y vinculación con la comunidad, con capacidades secretariales sujetándose a los requerimientos de establecimientos públicas o privadas ya sean dentro o fuera del país con el fin de demostrar su eficiencia como institución. Así mismo, se espera obtener los mejores resultados positivos que sean favorables para la institución, puesto que procurará fundamentar bien las palabras claves más mencionadas en este trabajo de investigación que nos ayudará a tener una institución de calidad con la mejor secretaria especializada en su profesión.

JUSTIFICACIÓN

Por medio de este trabajo de investigación se conocerá la importancia que tienen las actitudes y prácticas éticas en el buen desarrollo de sus actividades demostrando su valor laboral, ofreciendo servicios de calidad dando una buena imagen al departamento, es por esto que nos enfatizamos en realizar esta investigación en el departamento de coordinación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, esperando al final obtener buenos resultados y que nos sirva como solución a los inconvenientes laborales que se presenta en dicha área administrativa.

Esta investigación tiene como aporte el desenvolvimiento profesional que debe manejar la secretaria del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe dando cumplimiento a las funciones que se realizan con la finalidad de favorecer a los usuarios con el oportuno conocimiento de las actitudes y prácticas éticas que se fundamentan en el buen desempeño laboral de la secretaria demostrando sus habilidades y destrezas como parte de sus actividades cotidianas ya que esto refleja su valiosa efectividad en el ámbito laboral.

Esta investigación es factible porque dispone de los recursos bibliográficos necesarios además de información fidedigna que respalde el avance de este trabajo y se llevará a cabo mediante partes que concentraran gran números de hipótesis que está estrechamente relacionado al tema de actitudes y prácticas éticas así como también la secretaria del departamento de coordinación nos contribuyó con la información útil y necesaria para de esa manera lograr obtener las recomendaciones que servirá para culminar el presente trabajo de investigación.

Los principales beneficiarios de este trabajo de investigación se basan en el personal del departamento y los estudiantes de la carrera ya mencionada, los mismos que también deben ir poniendo en práctica sus valores los cuales crearan una buena imagen profesional, y la secretaria de poner en práctica su actitud y ética en el día a día, todo como parte de un buen desempeño laboral para mejorar el servicio como personal de trabajo del departamento de coordinación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

OBJETIVO

Determinar cómo incide las actitudes y prácticas éticas de la secretaria en el desempeño laboral dentro del departamento de coordinación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, el buen desempeño laboral es la técnica por el cual la secretaria demuestra sus habilidades académicas así empleando las actitudes y prácticas éticas puesto que es muy importante desempeñarla como profesional y tiene un gran aporte en las labores cotidianas tanto para los usuarios e institución. Es eficaz ponerlas en prácticas con los usuarios que necesitan de un buen servicio y más aun con los propios estudiantes que pertenecen a la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, es por esto que es necesario proponer por medio de este estudio de caso que se llegue a demostrar la importancia que tienen las actitudes y prácticas éticas para un avance en la mejora de las funciones de sus actividades de la secretaria a través de su gestión a realizar en su ilustre departamento de coordinación.

SUSTENTO TEÓRICO

Actitud

Según el autor Rokeach, (1918) “los sistemas operativos en ciertas investigaciones de las ciencias sociales ocasionalmente optan una similitud de verdad organizacional, que puede darse en ciertos parámetros dentro de diversas situaciones, las cuales aceptan reaccionar ante un suceso ocurrido” (15) estas son hipótesis por esclarecer o son parte del proceso neuronal de la persona. Son expresiones consientes basado en una experiencia vivida dentro de una conducta verbal, es algo diario. El estudio de los comportamientos del ser humano es único, puesto que siempre opta por descubrir nuevas cosas más allá de lo descubierto todo con la finalidad de prosperar, a esto lo incluimos en los sistemas de educación que siempre quieren desarrollar nuevas técnicas que proveen un mejor punto de vista individual y social.

Teoría General de las Actitudes

El estudio exponencial del comportamiento humano es algo valioso por investigar, puesto que comprendemos ciertos entendimientos que parecían poco comprendido hace muchos años, un punto de vista social de tal tendencia esclarece lo siguiente. Según el autor Sastre (1998), que ha aportado desde un punto metodológico visto en la “obediencia absoluta” en “la cooperación entre iguales” esto crea nuevos parámetros con respeto a la implementación de nuevas investigaciones que sea factible a la comprensión social. (21)

Según el autor Recalde, (2011) “En toda organización en la que labore una secretaria siempre debe estar capacitada para realizar sus actividades de la mejor manera, puesto que esto crea un ambiente de confort en el departamento, haciendo que las actividades atención al público sea más factibles para todos; una buena concentración también influye a desarrollar las tareas haciéndolas más fácil de ejecutar, dando una buena imagen laboral y cumpliendo las expectativas iniciales”.

¿Porque es importante una buena actitud en el desarrollo profesional?

Es importante esclarecer que una buena actitud en desarrollo profesional tiene un rol primordial con respecto al ámbito laboral y temas institucionales, tener una buena presencia con una actitud positiva impulsa a la secretaria a dar todo de sí misma y desempeñar sus actividades con una destreza única, ciertamente esto se debe a la preparación anticipada por la colaboradora, en si en términos académicos y laborales reflejan una imagen propia para desempeñar cualquier rol con respecto a los procesos administrativos en una institución.

Componentes de las actitudes

Los términos de actitudes de parte de una secretaria constituyen comúnmente a una preparación mental para desarrollar bajo presión sus labores diarias; sin embargo, existen casos las cuales las colaboradoras realizan sus trabajos todo de manera digital haciendo que el desempeño laboral sea más ágil para todos. Según el autor Morales (1999). “La actitud en el desempeño laboral es indispensable, puesto que crea un carácter de responsabilidad que sirve para ejecutar tareas bajo ciertas circunstancia” (p.195).

Los ámbitos cognitivos de las secretarias recrean un ambiente asociado a los procesos mentales las cuales crean sus habilidades y puntos fuertes a la hora de desempeñar sus labores, todo con el fin de dar una buena imagen profesional en las que todos puedan confiar, dando credibilidad a las expectativas expuesta a la hora de su contratación, una buena preparación puede abrir el expediente a un mundo laboral.

El desempeño laboral influye una competencia que todos quieren aceptar, pero muy pocos consiguen, en el caso de las secretarias son indispensables en una organización, puesto que su presencia es la más apta para los trabajos en cualquier área incluso la informática, pero para ello es necesario una buena preparación, hoy en día incluso existen colegios asociados a esta rama secretarial incluyéndote conocimientos básicos organizacionales todo con el fin de prepararte desde el principio a así ingreses a la universidad con conocimientos ya grabados con respecto a la teoría secretarial.

La Ética

Por mucho tiempo la ética es considerada como una de las ramas más importante de la filosofía. Puesto que sus conceptos están liados a la moralidad, a esto lo asociamos a la parte secretarial donde impone normas claras a seguir para el cumplimiento de todas las metas propuestas. Según el autor Gurria, (1996). “La actitud tiene que ver con el compromiso personal que una persona se impone demostrando profesionalismo en sus tareas propuestas” (p. 37)

Ética y Valores

La ética al igual que el valor se reflejan al momento de tomar ciertas decisiones que demuestre un resultado, todo con el fin de examinar el compartimento de las personas y como se relacionan entre sí, generando cierto efecto dentro del entorno donde viven, esto a los investigadores intriga desde hace mucho tiempo; en entender como el ser humano puede decidir cuándo es el momento exacto en realizar algo pospuesto. Esto genera cierta incertidumbre que no se ha descubierto a lo largo de los años, el crear sistemas de valores que guíen a una persona a tomar una decisión es fundamental para el conocimiento mismo. Fox, J. (2000)

Desempeño Laboral

Según el autor Bohórquez (2004) define lo siguiente:

“El desempeño laboral es la ejecución de las tareas diarias de un trabajador donde aplica todos sus conocimientos y experiencias en realizarlos” (p.14) por otro lado según el autor Chiavenato, (2000) nos dice “Los objetivos planteados por un trabajador mejora notablemente el desempeño laborar en una organización puesto que cumple los objetivos fijados en si desde el principio de su contratación” (p. 18) esto quiere decir que el comportamiento de un colaborador se reflejara tanto por su comportamiento como su experiencia laboral.

Por otra parte, tenemos una conceptualización diferente del autor Storer (1987) y dice lo siguiente:

“El desempeño laboral es cuando un grupo de persona dentro de una institución trabaja en conjunto para alcanzar metas propuestas desde un principio, puesto de otra manera es como los empleados ejecutan sus actividades laborales para así cumplir los objetivos puesto por la empresa”. Sin embargo, los atores Milkovicj y Boudreau (1994) nos dicen que las características básicas de cada persona están liadas a cumplir los estándares básicos impuesto por la organización todo con el fin de desempeñar a cabalidad las actividades pospuesta para cada uno”

Factores que influyen en el desempeño laboral.

Ante el medio expuesto las empresas que se dedican a brindar servicios directos al consumidor deben esclarecer aquellos factores que están relacionados y se asocian directos a al desempeño del trabajador, la cual expone a la larga sus propios beneficios crean inconformidad en el ambiente laboral del trabajador, debemos considerar en esta investigación: la satisfacción propia del trabajador, la manera de trabajar en equipo y capacitación para mejorar sus técnicas.

Satisfacción del trabajo

Según los autores Davis & Newstrom nos dicen que:

“La satisfacción laboral son sentimientos favorables o desfavorable la cual el empleado percibe en su entorno de trabajo, en la cual se refleja en varias aptitudes dentro de la institución” (p. 203). Puesto que está relacionada con cierta naturaleza labora, y que enfoca todo contexto labora; equipo de trabajo, estructura organizativa, etc. Según los autores esta satisfacción se refleja al pensamiento y comportamiento que el trabajador siente a lo largo de sus periodos diarios.

Capacitación del trabajador

Según el autor Nash, (1989) nos dice:

“Las capacitaciones anuales a todo el personal administrativo o de cualquier otra área aumenta considerablemente el 80% del desempeño laboral. El principal objetivo es proporcionar nuevas técnicas que puedan emplear a la hora de realizar sus actividades” (p. 229). El autor considera que los programas capacitadores fomentan una buena preparación, puesto que cada año aparecen nuevas técnicas actualizadas que sirven para cumplir con los estándares propuestos por la institución.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este estudio de caso concerniente a las actitudes y prácticas éticas de la secretaria y su incidencia en el desempeño laboral del departamento de coordinación de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, se realiza a través de un tipo de investigación descriptiva, partiendo dentro del departamento de coordinación, esto nos permite analizar la incidencia en el desempeño laboral de la secretaria ya que esto influye en gran parte por la prestación de sus servicios dentro de la institución, este trabajo nos mostró la falta de actitud y prácticas éticas dentro del área de su trabajo, obteniendo una idea más clara sobre el trato que se brinda a los trabajadores, colaboradores y estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

El método aplicado fue el deductivo además se pudo redactar minuciosamente las particularidades más factibles de la problemática ya que esto nos sirvió para realizar un análisis de los factores que intervienen al suceso investigado, a través de esto se logra conocer las variables y problemas que se suscitan en el departamento. Con la finalidad de que el área plantee objetivos y medidas para obtener un servicio de excelente calidad y más que todo un buen desempeño laboral de la secretaria.

El instrumento de recolección de datos fue la entrevista que se realizó con la finalidad de dirigirla a la secretaria del departamento de coordinación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, de tal forma se redactaron preguntas de acuerdo a las dos variables, de esta manera se logró visualizar diferentes opiniones que se basan en la calidad de los servicios, todo con finalidad de llegar a las soluciones que den por terminado el presente estudio de caso.

RESULTADOS OBTENIDOS

El instrumento empleado para esta investigación fue a través de la entrevista, para lograr adquirir una información planteando así algunas preguntas que tuvieron gran relación a las dos variables, las cuales son las Actitudes y Prácticas éticas y su incidencia en el desempeño laboral. El departamento al sólo contar con una secretaría optamos por analizar cuatro preguntas por cada variable para entender más el razonamiento lógico, es decir la mayoría de estas preguntas estuvieron encaminadas a una solución, el cual se podía considerar en base a la problemática ya existente, cuyo objetivo es que la secretaria considere que tener actitud y prácticas éticas en su lugar trabajo es significativo y competente a la hora de demostrar un buen desempeño. Los cuales deben estar sujeto al reflejo de un excelente desarrollo en las actividades que ella realice en su medio laboral de la institución a la que pertenezca.

SITUACIONES DETECTADAS (RESULTADOS)

En la entrevista realizada a la secretaria en el Departamento de Coordinación de la Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe se pudo detectar situaciones muy notables respecto a la entrevista inclinada sobre las actitudes y prácticas éticas de la Secretaria y su incidencia en el desempeño laboral.

Análisis por pregunta de la encuesta realizada a la secretaria del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

1. ¿Conoce usted en qué consisten las actitudes y Prácticas Éticas como parte del trabajo diario de la secretaria?

Análisis: En esta pregunta la secretaria nos contestó de manera positiva indicando, que ella si conoce en qué consisten las actitudes que forman parte de su trabajo diario, deduciendo que tener conocimiento de aquello le ha beneficiado en muchas ocasiones deliberando así una imagen profesional de calidad, llena de servicios que la distinguen de los demás y la hace competitiva y eficaz.

2. ¿Cree usted que las prácticas éticas son importantes para que una secretaria tenga un buen desempeño laboral en el departamento de Coordinación?

Análisis: La ética profesional es un conjunto de principios o normas que constituyen nuestra moral, la virtud del buen vivir se la debe aplicar en toda situación de desempeño en las diversas áreas de conocimiento. Por último, se observa que la respuesta a esta pregunta es si, considerando que es de importancia que una secretaria tenga un buen desenvolvimiento laboral en el lugar donde brinde sus servicios como profesional logrando así ser competitiva y responsable,

3. ¿Tener una buena actitud en su labor cotidiana de la secretaria daría una calidad y buena presencia del departamento?

Análisis: Se determina que siempre si se debe mantener una buena actitud en el trabajo, manteniendo la calma y permanecer muy al tanto de las novedades que se presenten en su ámbito laboral, demostrando seguridad profesional y el correcto desarrollo de sus actividades, para brindar servicios de calidad y mantener una actitud positiva en nuestro trabajo.

4. ¿Considera usted que una secretaria con un buen desempeño laboral refleja una buena presentación a la institución?

Análisis: Según resultados, la entrevistada considera que siempre se debe reflejar un buen desempeño laboral dando a conocer el conjunto de conocimientos, habilidades, competencias que se debe poseer para desarrollar de manera eficiente su labor profesional en su ámbito laboral demostrando así una buena representación de la institución donde labore para lograr los objetivos, metas y a la vez mantener un alto nivel de rendimiento institucional.

5. ¿Ha tenido alguna vez problemas por la falta de actitud y prácticas éticas en otras instituciones en la que usted se haya dirigido?

Análisis: Demostró en su respuesta que la secretaria muchas veces si ha tenido problemas por la carencia de conocimientos sobre la actitud y prácticas de otras secretarias en el desarrollo a sus actividades diarias, lo cual deja una evidencia la falta de esmero en fortalecer más sus actitudes y prácticas para poder desempeñarlas y mejor su imagen profesional e institucional.

6. ¿Le gustaría recibir alguna capacitación referida a las actitudes y prácticas éticas para mejorar su desempeño laboral en la institución que brinde sus servicios?

Análisis: De acuerdo a la entrevista aplicada a la secretaria, manifestó que a ella si le gustaría recibir capacitaciones sobre el mejoramiento y conocimiento de las actitudes y prácticas éticas ya que la capacitación es una herramienta efectiva para mejorar el buen desarrollo de sus actividades que realiza a diario tratando siempre de cumplir con responsabilidad sus obligaciones, puesto que al otorgar esta preparación a la secretaria hace una inversión para si mismo trayendo beneficios a la empresa y a la persona que asiste a las capacitaciones.

7. ¿Cree usted que tener buena actitud y prácticas éticas, ayudaría a mejorar su calidad de servicio como profesional?

Análisis: Se observa que en cuanto a las actitudes y prácticas éticas, si es fundamental tener buena actitud y práctica ética en su lugar de trabajo como demostración de sus conocimientos y aprendizajes que ha obtenido en el transcurso de su vida profesional y que muy gratamente se los ofrece en su institución donde labore, ayudando cada vez más a mejorar su desempeño y aprendiendo cosas nuevas que le ayuden a lograr un nivel superior de grandes conocimientos, con buena actitud ofreciendo así un servicio eficiente, competitivo, eficaz, de calidad y demostrativo de su desarrollo.

8. Dentro de las habilidades y destrezas siguientes ¿Qué habilidades y destrezas debe

tener una secretaria para demostrar un excelente desempeño laboral?

Análisis: Se determina que, en cuanto a las habilidades y/o destrezas de la secretaria, los que contribuyen al buen desempeño laboral son elegancia y seguridad de lo que ella está haciendo, es decir demostrando un servicio seguro y eficaz, dando a conocer que está debidamente preparada para ejercer su cargo, segura de sí misma. Como segundo punto está el buen desenvolvimiento laboral que ayuda siempre a cumplir con responsabilidad sus actividades encomendadas y tener un autocontrol de sus tareas para desarrollarlas paso a paso, pero de manera eficiente. Además, la persona entrevistada mencionó que siempre una secretaria debe tener autocontrol de su estado emocional para no tener inconvenientes con irregularidades que se le presente en su trabajo diario.

SITUACIONES PLANTEADAS

A través de la técnica de obtención de datos la información obtenida fue fidedigna al tema de este trabajo de investigación, el instrumento utilizado fue la entrevista, cuyo objetivo es que contribuyeran con el desarrollo de las actividades de forma competente en el departamento de coordinación puesto que esto siempre se dará ya sea en esa institución o en otras puesto que las actitudes y prácticas éticas y el desempeño laboral son factores que influyen en sus labores diarios y para lograr ese objetivo se plantea la siguiente solución:

Se recomienda a las autoridades competentes de la universidad, que capacite a sus secretarias que estén laborando en el área administrativa, aquellas que se encuentren ejerciendo su labor cuyo fin sea para beneficiar a los usuarios y estudiantes que formen parte de la institución, teniendo en cuenta que si ya han recibido ciertas capacitaciones se cuenta con muchos más temas que puedan ser utilidad a futuro. De esta manera desarrollará habilidades y destrezas eficientes que aumente su nivel de experiencia, por esa razón son consideradas de gran importancia las capacitaciones para emplear correctamente las aptitudes y prácticas éticas.

CONCLUSIONES

Con respecto al uso y conocimientos sobre las actitudes y prácticas éticas de la secretaria y su incidencia en el desempeño laboral del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe. La secretaria respondió de manera positiva a la encuesta indicando que, si cumple con los requisitos para desempeñar su cargo con los estudiantes y docentes, pero en realidad se ha evidenciado que no lo aplica por diversos hechos y denuncias de los estudiantes. Esto no puede permitirse porque al no aplicar las buenas practicas éticas influyen prejuicios que ocasionan un desinterés total sobre su imagen profesional y sin los conocimientos de las actitudes y practicas éticas que aportan mucho, no podrá desarrollar bien sus actividades laborales generando así una mala administración y consecuentemente causa un desfavorable desempeño laboral.

La importancia de las actitudes y prácticas éticas para el avance profesional se lo considera muy importante para la secretaria administrativa, el cuestionario en general realizado a la colaboradora demostró que está consciente de la importancia que conlleva y por esto le permite aplicar un desempeño sostenible entre sus labores cotidianos, pero al final detectamos que no es así; no mantiene su rol como debería ser, esto debe cambiar para mantener siempre el buen desarrollo y correcto desenvolvimiento en sus actividades diarias, para así reflejar una calidad de servicio y lograr ser competente a nivel nacional e internacional por sus habilidades y destrezas demostradas en una institución educativa.

El presente trabajo tendrá un impacto positivo al descubrir las falencias que afectan en parte a los procesos administrativos, además de un logro preciso en el fortalecimiento de las actitudes y prácticas éticas, no solo en el área de coordinación, sino que también el área administrativa y a los estudiantes, puesto que se espera que este trabajo sea muy favorable a la institución, debido que al no demostrar profesionalismo ético puede conllevar a la secretaria a perder su empleo.

RECOMENDACIONES

Para finalizar este estudio de caso se recomienda a la secretaria del departamento de Coordinación de la Universidad Técnica de Babahoyo, a poner en marcha un plan de desarrollo profesional que se deben basar en las actitudes y prácticas éticas de la secretaria y su incidencia en el desempeño laboral para que de esta manera pueda lograr obtener resultados favorables y precisos en el desenvolvimiento de sus actividades laborales demostrando así su calidad y calidez de servicio como profesional fomentando sus habilidades y destrezas.

Estas recomendaciones tienen como finalidad generalizar el buen desempeño sobre actitudes y practicas éticas conforme como debe funcionar el departamento y crear un ambiente de confort para los estudiantes que solicitan ayuda, la secretaría debe mostrar profesionalismo demostrado sus dotes principalmente en la parte administrativa, todo esto se puede conseguir por medio de las capacitaciones que reestructuren la parte fundamental de una colaboradora del área de coordinación de una carrera.

N

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, B. Y. (2004). DEFINICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

DAVIS & NEWTROM. (1995). *SATISFACCIÓN LABORAL*.

DAVIS. (1991:203). *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL-CAPACITACIÓN DEL TRABAJO*.

DAVIS, K. Y NEWTON, J. (1991). *COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO*. MAC GRAW HILL INTERAMERICANA S.A.

FOX, J. (2000). *LOS VALORES Y LA ÉTICA*. OBTENIDO DE MICROSOFT WORD CAPITULO

HERNÁNDEZ, A. C. (S.F.). *IMPORTANCIA DE LA ÉTICA*. OBTENIDO DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA FRANCISCO ARANGO.

MARCOS, L. L. (21 DE 5 DE 2013). ¿PORQUE ES IMPORTANTE UNA BUENA ACTITUD EN EL DESARROLLO PROFESIONAL? ESCUELA DE ORGANIZACIÓN SOCIAL.

MORALES. (1999). CAPITULO DOS DE LA TEORÍA GENERAL DE LAS ACTITUDES- COMPONENTES DE LAS ACTITUDES.

ROKEACH, M. (S.F.). A THEORY OF ORGANIZATION AND CHANGE WITH IN VALUE-ATTITUDES SYSTEMS.

SASTRE. (1998). TEORÍA GENERAL DE LAS ACTITUDES.

ANEXO N°1

OFICIO EMITIDO A LA COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Caluma, 31 de agosto de 2020

OFICIO

Lic.

María Elena Salazar Sánchez Msc.

COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Asunto: Solicitar permiso para realizar una entrevista a la secretaria del departamento de coordinación.

De mi consideración:

Yo, **Ingríd Lucero Morales Navas**, con cedula de ciudadanía CI: **230070411-7**, Estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la carrera secretariado Ejecutivo Bilingüe de 8avo semestre, le reitero un cordial saludo y a su vez me permito solicitar permiso para poder hacer una entrevista de 8 preguntas a la Lic. Marianita Cabrera que es la secretaria del departamento de coordinación, ya que mi estudio de caso está referido a la secretaria y por aquello pido que me de autorización para poder realizar por medio de la modalidad virtual a la Lic. Marina Cabrera.

Deseándole éxitos en sus labores diarios, le reitero mi agradecimiento.

ATENTAMENTE:



Ingríd Morales Navas

ESTUDIANTE DEL SEPTIMO SEMESTRE

ANEXO N°2

**OFICIO RECIBIDO DE LA MÁSTER MARIA ELENA DANDOME PERMISO
SOBRE EJECUTAR MI TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EL DEPARTAMENTO
DE COORDINACIÓN.**



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



Babahoyo agosto 31, 2020

Licenciada
MARIANA ZAYONARA CABRERA
Secretaría de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe
Ciudad: -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita Morales Navas Ingrid Lucero, con cédula de identidad # 230070411-7, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación concerniente a las actividades realizada en la Secretaría a su cargo de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe; además que se le brinde información necesaria para poder cumplir con el trabajo realizado por la estudiante.

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

De Ustedes, muy atentamente:

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

ANEXO N°3

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO. PREGUNTAS DE ENTREVISTA

1. ¿Conoce usted en qué consisten las actitudes como parte del trabajo diario de la secretaria?

- SI
 NO
 ALGUNAS

2. ¿Cree usted que las practicas éticas son importantes para que una secretaria tenga un buen desempeño laboral en el departamento de Coordinación?

- SI
 NO
 A VECES

3. ¿Tener una buena actitud en su labor cotidiana de la secretaria daría una calidad y buena presencia del departamento?

- SI
 NO
 A VECES

4. ¿Considera usted que una secretaria con un buen desempeño laboral refleja una buena presentación a la institución?

- SIEMPRE
 A VECES
 NUNCA

5. ¿He tenido alguna vez problemas por la falta de actitud y prácticas éticas de la secretaria en el departamento de coordinación?

SI

NO

A VECES

6. ¿Le gustaría recibir alguna capacitación referida a las actitudes y prácticas éticas para mejorar su desempeño laboral en la institución que brinde sus servicios?

SI

NO

A VECES

7. ¿Cree usted que tener buena actitud y prácticas éticas, ayudaría a mejorar su calidad de servicio como profesional?

SI

NO

A VECES

8. Dentro de las habilidades y destrezas siguientes ¿Cuáles cree usted que contribuyen al buen desempeño laboral?

1. Elegancia y seguridad
2. Descuido
3. Buen desenvolvimiento laboral
4. Autocontrol
5. Deficiencia laboral
6. Irresponsabilidad

ANEXO N°4

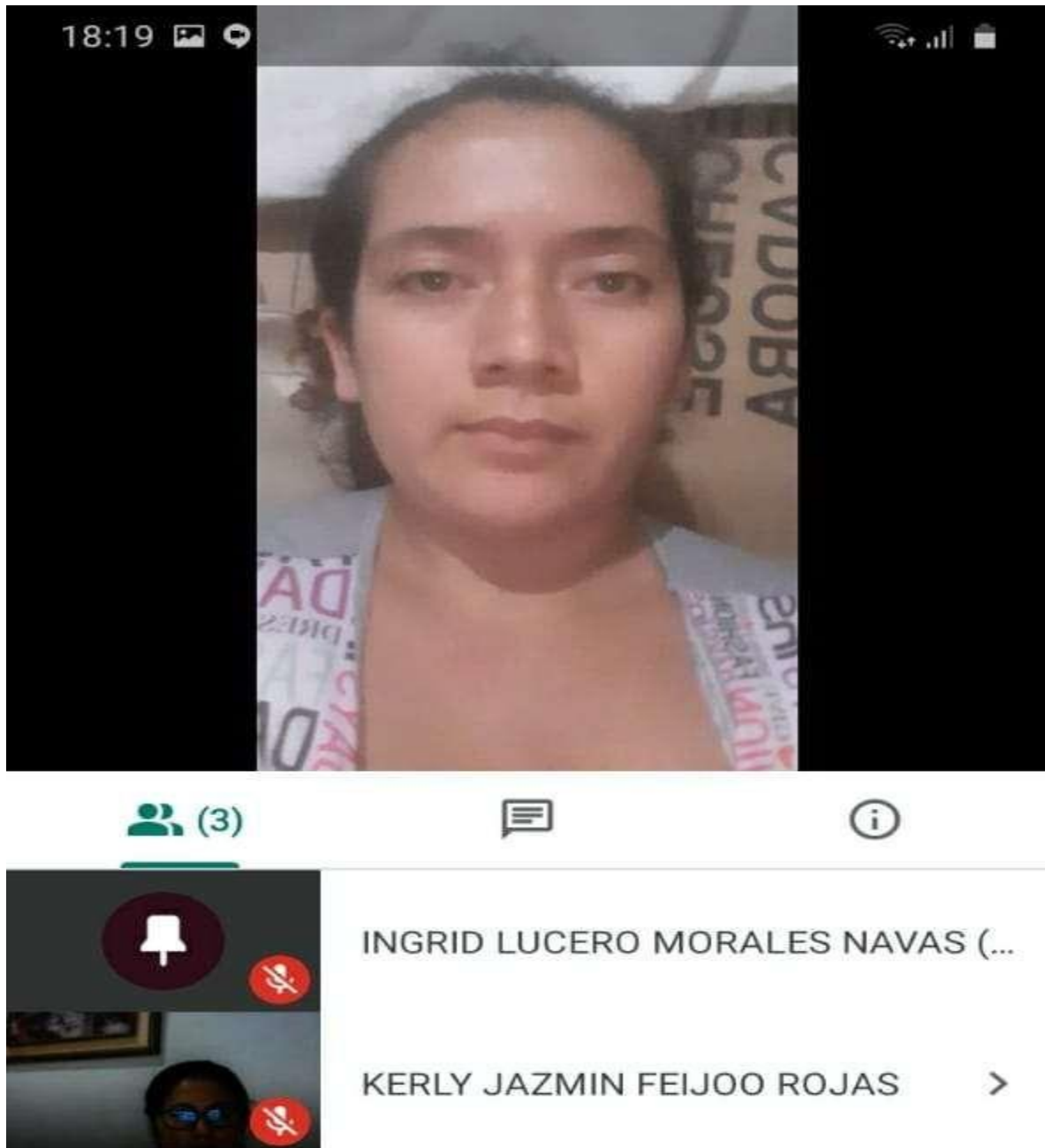
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Este trabajo de investigación se realizó en el Departamento de Coordinación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Universidad Técnica de Babahoyo.

ANEXO N°5

Evidencia de las tutorías dadas por la Ing. Kerly Feijoo Rojas por medio de clases virtuales por motivo de la emergencia sanitaria que vive **Ecuador** por la pandemia del Covid-19.



ANEXO N°6

Evidencia de tutorías dadas por la Master Kerly **Feijoo** Rojas.

