



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

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES Y SU INFLUENCIA EN EL TRATO DE LAS
SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE
LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

CARPIO LITARDO JESSICA DE LOS ANGELES

TUTOR:

PSICOL. PROCEL AYALA MARIO RENAN. MSC

BABAHOYO - ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de manera especial a Dios, por darme la sabiduría y fortaleza para terminar mis estudios universitarios, a mis padres, quienes me han apoyado todos los días de mi vida, por la comprensión y cariño que me brindaron. me han mostrado y a todos los que me han apoyado en mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por permitirme este logro, a mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado. También agradezco a quienes conforman la Universidad Técnica de Babahoyo por los conocimientos impartidos durante nuestra formación profesional. Finalmente agradezco a todas las personas que me han apoyado.

RESUMEN

El presente estudio de caso está orientado a determinar la influencia de las actitudes de los estudiantes en el trato de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. El desarrollo del presente estudio de caso se realiza a través de la investigación descriptiva con la aplicación del método deductivo y la utilización de la encuesta como instrumento de recolección de información, lo mismo que permitió obtener información precisa sobre la problemática presentada, el desarrollo de la encuesta fue muy eficaz al momento de obtener información porque guio claramente a la obtención de opiniones muy relevantes y necesarias por parte de los encuestados.

Con la información obtenida en el presente estudio de caso, dio a conocer las falencias con relación a la problemática y plantear posibles soluciones en relación a estas, con la finalidad de que se tomen autoconciencia y autoevaluación.

Palabras claves: Actitudes, valores, ética profesional.

ABSTRACT

The present case study is aimed at determining the influence of the attitudes of the students in the treatment of the secretariats of the Faculty of Legal Sciences and Education. The development of this case study is carried out through descriptive research with the application of the deductive method and the use of the survey as an instrument for collecting information, the same ones that allowed obtaining precise information on the problem presented, the development of the survey was very effective at the time of obtaining information because it clearly guided the obtaining of very relevant and necessary opinions from the respondents.

With the information obtained in this case study, he revealed the shortcomings in relation to the problem and proposed possible solutions in relation to these, in order to take self-awareness and self-assessment.

Keywords: Attitudes, values, professional ethics.

Contenido

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Introducción	1
Desarrollo	2
Justificación	2
Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.
Sustentos teóricos	4
Técnicas aplicadas para la recolección de información	11
Resultados obtenidos	12
Situaciones detectadas	16
Soluciones planteadas	17
Conclusiones	18
Bibliografía	19
Anexos	21

INTRODUCCIÓN

La realización del presente estudio de caso fue en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del Cantón Babahoyo, donde se pudo constatar que las actitudes de los estudiantes afectan el trato de las secretarias de dicha facultad, lo que genera que en ciertas no exista una buena comunicación entre el estudiante y las secretarias, debido a esto la gestión del área en la se desempeña la secretaria suele verse afectada, debido a que para el buen funcionamiento del área debe predominar la satisfacción por la realización de su trabajo y el buen trato.

En este estudio de caso se enmarca sobre la importancia de las actitudes de los estudiantes y su influencia en el trato de las secretarias, puesto que son de suma importancia para la correcta ejecución de las labores realizadas a diario por las secretarias, por lo que la secretaria es la persona con la formación adecuada con ciertas competencias importantes en el trabajo que desempeña, sustentado en principios de ética profesional, contribuirá en a la mejora del trabajo, a realzar la imagen de la institución, al correcto desempeño del área en la que labora, y a cumplir sus funciones con eficacia y eficiencia.

La línea de investigación en el presente estudio de caso es la de Procesos Secretariales. Además, se aplicó una encuesta con la cual se obtuvo información la cual sirvió como base para comprender la problemática, ya que este estudio de caso tiene como finalidad determinar como las actitudes de los estudiantes y su influencia en el trato de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

DESARROLLO

Justificación

La presente investigación posee un alto nivel de importancia, debido a que toma en cuenta como las actitudes de los estudiantes influyen en el trato de las secretarias dentro de su contexto laboral en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, haciendo hincapié con a su relación con los estudiantes que es un factor fundamental en su labor, por otro lado, cabe mencionar que en las diversas funciones que desempeña una secretaria debe poseer una relación social en la que debe predominar el gusto por el trabajo y el buen trato, por lo cual su trabajo es fundamental para el correcto desarrollo administrativo del área en la que se desempeña.

Esta investigación hará un aporte significativo en los estudiantes y las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, con el firme propósito de las secretarias se desempeñen de la mejor manera en su campo laboral, por lo fundamental que es su servicio en la institución y con mayor razón en el contexto estudiantil, aportando con soluciones planteadas para mejorar las actitudes de los estudiantes y el mejor trato de las secretarias.

La realización de la presente investigación es factible, debido a que se contara con recursos materiales, tecnológicos y humanísticos, además se contara con la información necesaria para establecer conclusiones y recomendaciones válidas.

Objetivos

Objetivo general

Establecer como las actitudes de los estudiantes y su influencia en el trato de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Sustentos Teóricos

Actitud

Tomando las palabras de Castellero Mimenza (2018) “la actitud es el conjunto de creencias y valores relativamente estables a lo largo del tiempo en la disposición o tendencia a actuar de determinada manera o acometer algún tipo de acción”. Es decir, que es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Correa Mejía, Abarca Guangaje, Baños Peña, & Analuisa Aorca (2019) argumentan que;

Además, muestra el modo en el que una persona afronta la vida o se enfrenta ante una situación concreta. Así mismo muestra la verdadera fortaleza de un ser humano que puede sobreponerse a través de su actitud ante una circunstancia adversa como casos de personas que se crecen ante una situación difícil. Del mismo modo se trabaja de una forma consciente a través de una decisión personal. Igualmente son evaluaciones generales que las personas realizan sobre las ventajas y desventajas que resultan los objetos y las personas de su entorno, tienen un origen desconocido para el sujeto, son activadas automáticamente ante el objeto de actitud, requieren de una cierta historia de presentaciones y evaluaciones previas para su formación e influyen en las respuestas implícitas e involuntarias de las personas.

En el contexto de la pedagogía, una actitud es una disposición fundamental que, junto con otras influencias, ayuda a definir una variedad de comportamientos relacionados con un objeto o tipo de objeto, e incluye la afirmación sobre creencias y sentimientos sobre él y sobre el acto de atracción o rechazo. La formación de actitudes que se consideren conducentes al equilibrio del hombre y al desarrollo de la sociedad es uno de los fines de la educación. En sociología, las actitudes consisten en un sistema de valores y creencias, con cierta estabilidad en el tiempo, de un

individuo o de un grupo que está predispuesto a sentir y reaccionar de determinada manera ante determinados estímulos.

Funciones importantes de la actitud

La actitud cuenta de 4 funciones importantes, las cuales son:

- **Función utilitaria:** Permite acercarse al cumplimiento de las metas.
- **Función de conocimiento:** Permite procesar y percibir la información disponible en su entorno
- **Función de expresión de valores:** Permite mostrar las creencias que están detrás de la propia actuación.
- **Función de la defensa:** Tiene relación con la preservación de la autoestima y el auto-concepto y la auto-justificación de sus propios actos.

Actitudes ante el conflicto

Las actitudes hacia el conflicto son variables emocionales que describen cómo los individuos manejan las emociones causadas por el conflicto. En la medida en que la actitud influya en el comportamiento, y hemos visto que esta influencia no es simple, las actitudes hacia el conflicto influirán en el estilo en que los individuos manejan su conflicto.

Ante una situación de conflicto, cualquiera que sea su naturaleza, las posibilidades de reacción, tanto individuales como colectivas, son numerosas, dando lugar a diferentes actitudes

según se acepte, evite o rechace el conflicto. En tales situaciones, el comportamiento de un individuo se puede describir en términos de dos aspectos básicos:

- **Asertividad**, la medida en que la persona trata de satisfacer sus propios intereses.
- **Cooperativismo**, el grado de involucramiento de una persona tratando de complacer a la otra.

Dos aspectos fundamentales del comportamiento identifican cinco formas diferentes de responder a las situaciones de conflicto, además de negar su existencia. Estas reacciones se describen a continuación junto con la teoría de juegos:

- **Negación**, evitar admitir la existencia del conflicto. Es posible que esto explote más tarde en la escalada del conflicto
- **Competición (ganar/perder)**, incluida la actitud para darse cuenta de lo que quiere; La aplicación de metas y sus objetivos es lo más importante, independientemente de la otra parte. Esta competencia puede encontrar formas de aprovechar los intereses personales de una situación o extraer de comportamiento agresivo (se lee con reacciones hostiles, violencia y / o militar) o arrogancia (no se reconoce en otra parte como diálogo válido).
- **Acomodación (perder/ganar)**, que incluye no afirmar o fijar metas propias para no confrontar a la otra parte. De esta forma, el conflicto no se resuelve porque no se satisfacen las necesidades de una de las partes.
- **Evasión (perder/perder)**, se reconoce la existencia del conflicto, pero ninguna de las partes quiere enfrentarlo. Con esta actitud, lograr las metas, así como lograr la relación ideal no es para ninguna de las partes involucradas

- **Cooperación (ganar/ ganar)**, las partes del conflicto entienden que sus propias metas son tan importantes como la relación, por lo que las metas y los medios deben ser consistentes.
- **Negociación**, las partes se ponen de acuerdo sin renunciar a lo que les es fundamental (necesidades), pero renunciando a lo que es menos importante. Cómo resolver conflictos
En una buena resolución de conflictos, no debe haber “ganadores y perdedores”.
Resolución de conflictos y procesos de toma de decisiones.

Comportamiento o conducta

Generalmente se entiende por comportamiento la forma en que una persona responde a los estímulos de su entorno, ya sea de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, proporcional o no. Delgado Suárez & Delgado Suárez (2006) manifiestan que;

El comportamiento humano está determinado no solo por lo que está presente, sino también por lo que está ausente en un momento dado; Está determinado no solo por nuestro entorno, sino también por los acontecimientos que ocurren en los rincones del mundo más alejados de nosotros, en el momento presente, en el pasado y en el futuro.

Es decir, que la conducta desarrolla una secuencia de conductas en las que se incluye al sujeto, interviniendo en las vivencias del medio social en el que se integra la persona, aun cuando no haya participantes, pues a través del proceso de aprendizaje se incluyen nuevos conocimientos históricos y culturales y experiencias en su vida personal.

Relación entre las actitudes y el comportamiento

La concordancia entre actitud y comportamiento ha sido ampliamente estudiada, las primeras investigaciones han determinado que existe una relación de causa y efecto entre ambos

factores, siendo la actitud el componente determinante del comportamiento. Es decir, la actitud con la que las personas definían lo que hacían.

Desde esta perspectiva, la actitud aparece tan estrechamente ligada al comportamiento como esa “respuesta implícita” que tan sólo aguarda la presencia de la situación estimuladora para pasar a ser respuesta manifiesta. Es decir, las actitudes guardan una estrecha relación con los comportamientos. El cambio de comportamientos puede requerir un cambio previo de actitudes.

Valores

Los valores se refieren a todos aquellos principios que permiten a las personas, a través de su comportamiento, convertirse en mejores personas; es decir, se trata de las cualidades y creencias que van unidas a las características de cada individuo y le ayudan a comportarse de determinada manera. Según Cardona SáncheZ (2000) determina qué; “los valores son ideas o creencia fuertemente arraigadas, a partir de experiencias significativas relacionada con el bien hacer”. Entonces podemos decir que los valores son principios morales que permiten al individuo comportarse de determinada manera en determinada situación.

Llamamos valores a los principios morales y éticos que elegimos para guiar nuestro comportamiento en diferentes ámbitos de nuestra vida: personal, educativa, profesional, afectivo, etc. Estos son conceptos básicos que sirven de guía para la formulación de nuestras metas, objetivos y metas, así como para la toma de decisiones.

Los valores son de suma importancia por qué;

- Ayudan a guiar el comportamiento humano en cuestiones trascendentales, como lo que es bueno, malo, justo e injusto.

- Fomentan un sentido de comunidad, ya que las personas con valores similares tienden a agruparse, compartir tareas y actuar juntas.
- Al mismo tiempo, permiten el antagonismo: personas con diferentes valores tienden a chocar y ocupar lugares opuestos.
- Le dan al trabajo un sentido trascendente, asociándolo a algo distinto a la producción y al salario.
- Fomentan la empatía y humanizan las relaciones sociales, en la medida en que podemos contemplar los valores de los demás.
- Permiten la movilización de amplios sectores de la sociedad ante situaciones críticas, como la ayuda a los más necesitados durante catástrofes y desastres naturales.
- Mantienen a una organización en el buen camino, impidiendo que pierda su misión original de lucro o éxito.

Ética profesional

Rodríguez (2009) afirma que la ética es; “la interiorización de normas y principios hace responsable a la persona de su propia felicidad y, por tanto, de la de los demás; por lo tanto, su comportamiento estará basado en un comportamiento ético socialmente aceptable”. En el contexto actual urge de que los profesionales de las empresas, organizaciones e instituciones practiquen la responsabilidad social y la ética, se necesitan personas innovadoras, competentes, creativas, contextuales y comprendan que la solidaridad es la clave para lograr la sostenibilidad. De acuerdo a Mora Bazantes (2020);

La ética profesional es un conjunto de normas que se enmarcan al buen vivir para que sean aceptadas por la sociedad y en el ámbito profesional también, con el fin de crear una buena imagen, generalmente los valores que se deben tener en la profesión. El campo es responsable y respetuoso para poder trabajar en armonía. Es por esto que la ética profesional en su definición prescribe una serie de reglas en las que debe basarse una secretaria, tales como los buenos modales en su ejercicio profesional y las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo a fin de que de esta manera construya una sociedad encaminada al logro de sus actividades.

Es decir, la ética profesional se ocupa principalmente de establecer los valores, principios y normas que subyacen a las responsabilidades y prácticas de una profesión. UNODC (2019) argumenta que la ética profesional; “puede incluir normas para realizar un servicio profesional que también sean exigidas en fuentes con carácter legal, como leyes y reglamentos administrativos. Los profesionales suelen tener experiencia que va más allá de la comprensión de un no profesional”.

La relevancia de la ética es muy importante cuando las personas ejercen su labor profesional, porque muchas veces las decisiones que se toman como expertos no solo les afectan personalmente, sino que también pueden afectar a la comunidad, a la nación, a la suya propia, incluso a nivel internacional. Es por ello que la ética y la reflexión sobre el impacto que pueden tener sus decisiones debe ser favorecida por los actuales y futuros profesionales. Sin embargo, no son solo los efectos negativos los que necesitan atención, sino también la fuerza con la que los profesionales deben tomar acciones que tengan efectos positivos.

Los valores éticos

Para Peiró (2021); “los valores éticos son las bases por la que las personas rigen su conducta. Son guías de comportamiento, normalmente aceptados de manera social y que ayudan a diferenciar lo que es correcto o no”. Es decir, que un individuo que tiene ciertos principios éticos y morales y actúa de cierta manera en base a ellos.

Tanto la ética como los valores se manifiestan en la toma de una serie de decisiones que representan un resultado, todo ello con el objetivo de considerar el comportamiento de las personas y sus relaciones entre sí, creando la forma más eficaz y determinada en el entorno en el que viven, algo que los investigadores Hace tiempo que conozco. preguntarse; entender cómo los humanos pueden decidir el momento exacto para hacer algo que ha sido pospuesto. Esto crea una cierta incertidumbre que no se ha descubierto desde hace muchos años, la creación de sistemas de valores que guían a una persona a tomar decisiones es la base del conocimiento mismo.

Técnicas aplicadas para la recolección de información

Para el desarrollo del presente estudio de caso concerniente a las actitudes de los estudiantes y su influencia en el trato de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación se aplicó la investigación descriptiva que Martínez (2019) argumenta que; “la investigación descriptiva es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar”, es decir, este tipo de investigación se orienta al conocimiento de la realidad tal y como es, donde el investigador se centra en dar a conocer las característica del fenómeno que se está estudiando, enfocándose en un hecho que sea objeto del análisis de la investigación. En consecuencia, esto nos permite analizar la influencia de las actitudes de los estudiantes en el trato de las secretarias.

El método aplicado en el presente estudio de caso fue el deductivo que, según Equipo editorial, Etecé (2021) se refiere a; “una forma específica de pensamiento o razonamiento, que

extrae conclusiones lógicas y validas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones”, Esto significa que las conclusiones son las consecuencias necesarias de las premisas: cuando las premisas son verdaderas y el razonamiento deductivo es verdadero, no puede haber conclusión falsa. Además, se pueden redactar cuidadosamente las características más probables del problema, ya que esto nos ayuda a realizar un análisis de los factores que interfieren en el evento estudiado, a través del cual es posible conocer las variables y problemas que se presente. Con el objetivo de que se planteen medidas para lograr una perfecta calidad de servicio por parte de las secretarias y sobre todo una buena actitud de los estudiantes.

Y el instrumento de recolección de información utilizado en la presente investigación fue la encuesta dirigida al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, de acuerdo a Westreicher, (2020) “las encuestas son técnicas utilizadas en el campo de la investigación para ayudar a obtener los datos cualitativos y cuantitativos necesarios para el correcto análisis de determinados temas. Hacen que este proceso de recuperación de información sea más rápido y eficiente”. de tal forma se redactaron las preguntas de acuerdo con la problemática y se logró visualizar las diferentes opiniones con la finalidad de establecer conclusiones y soluciones válidas para la presente investigación

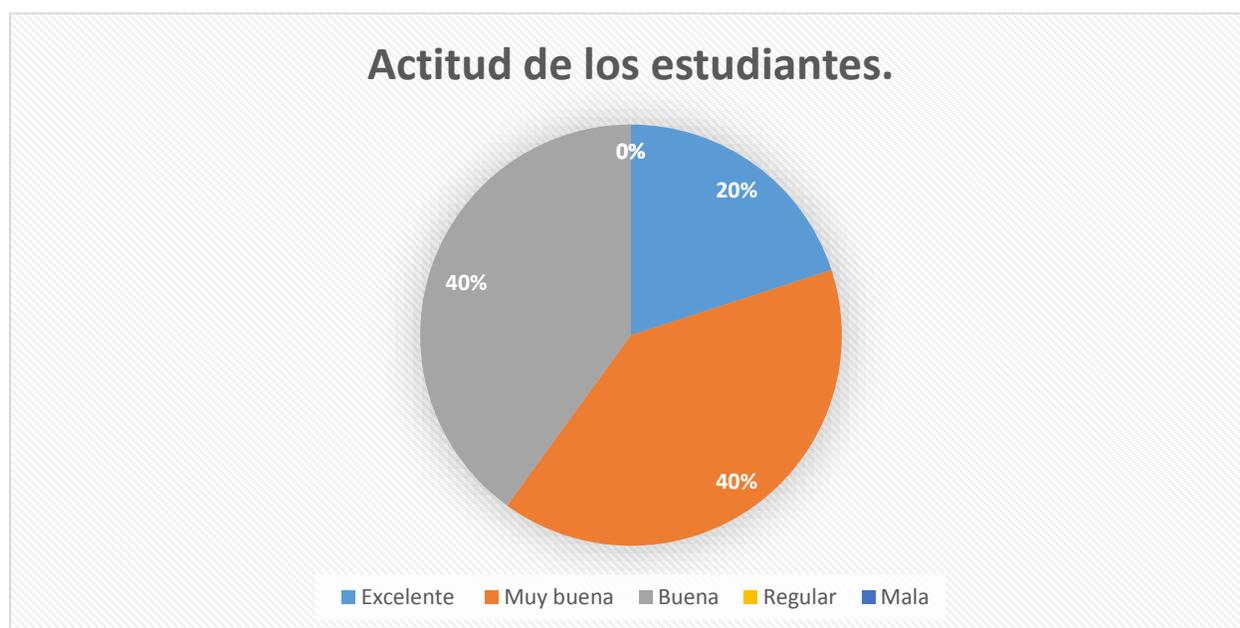
Resultados obtenidos

La herramienta utilizada para este estudio es la aplicación de la encuesta, para recolectar información, formulando así preguntas que están estrechamente relacionadas con la problemática, esto es, acerca de la influencia de las actitudes de los estudiantes en el trato de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. A continuación, en cuestión del análisis, se presenta aquellas preguntas más relevantes para la investigación.

1. ¿Cómo considera usted la actitud de los estudiantes?

Tabla 1*Actitud de los estudiantes*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	1	40%
Muy buena	2	40%
Buena	2	20%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	5	100%

*Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación**Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles***Análisis e interpretación**

En la encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre las actitudes de los estudiantes, el 20% manifestó que excelente, un 40% manifestó que es muy buena y otro 40% manifestó que es buena.

2 ¿Qué tan frecuente la actitud de los estudiantes influye en el trato hacia ellos?

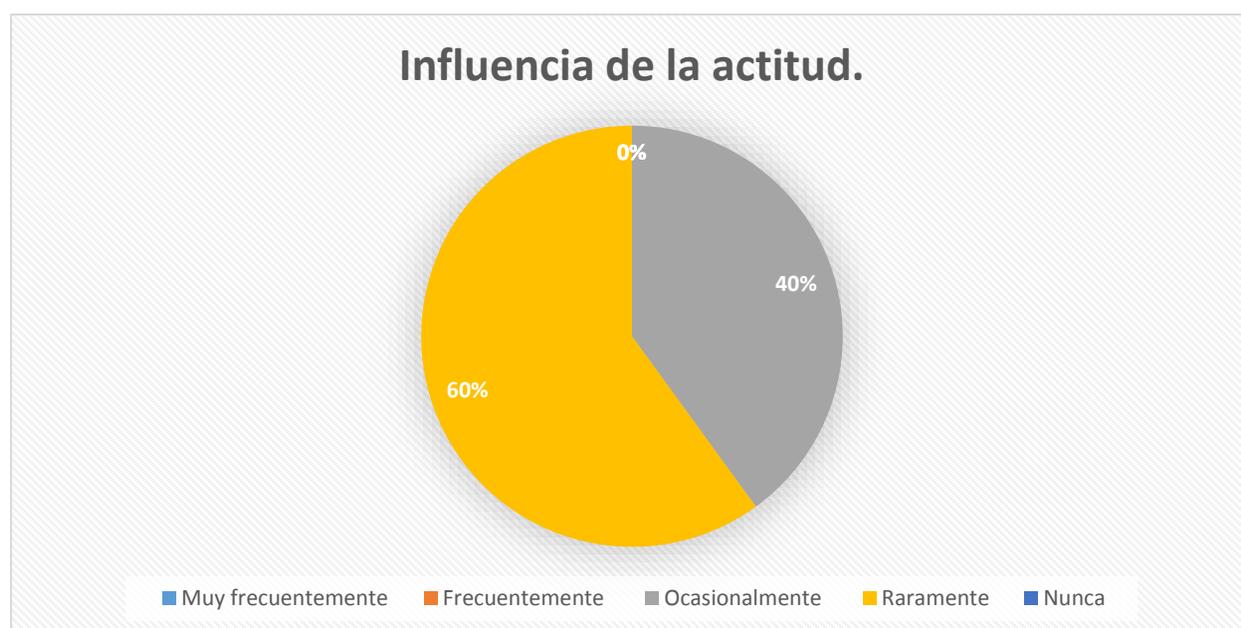
Tabla 2

Influencia de la actitud

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	2	40%
Raramente	3	60%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla 3 de la encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, sobre la influencia de las actitudes del estudiante en el trato de las secretarías, el 40% manifestaron que ocasionalmente influye y el 60% manifestó que raramente influye la actitud de los estudiantes en el trato de las secretarías.

- 5 ¿Está de acuerdo en qué todo profesional debe regirse a la aplicación de la ética profesional en su trabajo?

Tabla 5

Ética profesional.

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles



Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre que todo profesional debe regirse a la aplicación de la ética profesional en su trabajo, el 100% de los encuestados manifestó que están muy de acuerdo.

Situaciones detectadas

La presente investigación se la realizó en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde se pudo evidenciar mediante la aplicación de una encuesta que las actitudes de los estudiantes influyen en el trato de las secretarias, lo que causa que en ciertos escenarios no exista una buena comunicación entre el estudiante y las secretarias, lo que desfavorece a la correcta gestión del área en la se desempeña la secretaria. Cabe mencionar que la actitud es la clave del éxito porque puede ayudar a avanzar o retrasar. La actitud correcta significa saber de lo que uno es capaz. Es decir, que es una predisposición, aprendida, apreciado, a valorar o comportarse de una determinada manera ya sea favorable o desfavorablemente

Además, se pudo evidenciar que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, no siempre aplican en su totalidad la ética profesional, debido a la influencia de las actitudes de los estudiantes, esto impide que en ocasiones exista retrasos en las gestiones del departamento en el que laboran. Parte importante de la ética profesional radica en la responsabilidad, es decir, el respeto a las obligaciones, cualidad que ayuda a definir las metas personales y profesionales, además, se utiliza para definir los principios de actuación que debe seguir un empleado en una situación dada. En el desarrollo de sus actividades, los profesionales pueden enfrentarse a situaciones que impliquen decisiones éticas.

Soluciones planteadas

- Es conveniente que la Universidad Técnica de Babahoyo realice capacitaciones, talleres o programas acerca de las actitudes y su importancia en el ámbito personal, estudiantil y profesional, ya que esto puede ayudar a los estudiantes a visualizar el lado positivo de cada situación o hallar solución a la problemática en la que se encuentran.
- Se considera importante que las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, apliquen en su totalidad la ética profesional, ya que esta ayudará a realizar una buena labor en el trabajo. Además, la aplicación de la ética en el trabajo permitirá alcanzar las metas, prevenir errores y destacar en el ámbito profesional, lo que conlleva a un mejor desempeño laboral. Establecer también principios éticos, para el cumplimiento de ciertos niveles de requisitos, se vigilará la competencia y calidad en el ejercicio profesional; de esta manera, la secretaria adquiere un papel más activo en la institución.

CONCLUSIONES

Las actitudes de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, Universidad Técnica de Babahoyo no siempre es la adecuada lo cual ha influido en el trato de las secretarias de dicha facultad lo que en ocasiones ha provocado que no exista una buena comunicación entre el estudiante y la secretaria, lo que causa inconvenientes en la gestión del área. Por lo tanto, es algo que se debe resolver, debido a que la relación con los estudiantes que es un factor fundamental para el trabajo de la secretaria y para el correcto desarrollo administrativo del área en la que se desempeña.

Las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo Ética profesional, debido a la influencia de las actitudes de los estudiantes, en ocasiones no aplica de la forma adecuada la ética profesional. Cabe mencionar que para evitar algún inconveniente que se presentan en el ejercicio de una profesión u oficio, se deben poner en práctica la ética, debido a que establece los parámetros y reglas que describen el comportamiento que una persona puede o no aplicar en un momento dado.

La encuesta permitió determinar la influencia de las actitudes de los estudiantes en el trato de las secretarias de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación lo que ha generado inconvenientes y malestar en cuanto al ambiente administrativo y como también a los estudiantes. Por lo tanto, se plantea que se realice capacitaciones, talleres o programas acerca de las actitudes y su importancia en el ámbito personal, estudiantil y laboral, además la aplicación de principios éticos que permita ser eficiente y eficaz en el campo laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Cardona Sánchez, A. (2000). *Formación de valores*. México: Grijalbo S.A.
- Castillero Mimenza, O. (6 de Agosto de 2018). *Psicología y mente*. Obtenido de Tipos de actitudes, como se definen: <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-actitudes>
- Correa Mejía, D., Abarca Guangaje, A., Baños Peña, C., & Analuisa Aorca, S. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Atlante*, En línea. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html>
- Delgado Suárez, J., & Delgado Suárez, Y. (22 de Diciembre de 2006). Conducta o comportamiento. Más allá de las disquisiciones terminológicas. *psicologia Científica*, 8-20. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/conducta-comportamiento/>
- Equipo editorial, Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de Método deductivo: <https://concepto.de/metodo-deductivo/>
- Martínez, C. (2019). *Lifeder*. Obtenido de Investigación Descriptiva: Tipos y Características: <file:///C:/Users/hp/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>
- Mora Bazantes , S. (2020). *Ética profesional de las secretarias y su incidencia en los procesos legales del decanato de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.
- Peiró, R. (1 de Marzo de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Valores éticos: <https://economipedia.com/definiciones/valores-eticos.html#:~:text=Los%20valores%20%C3%A9ticos%20son%20las,act%C3%BAa%20de%20una%20manera%20determinada.>

Rodríguez , M. (2009). *Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de sus ejercicio profesional*. Universidad Técnica Particular de Loja, Latacunga.

UNODC. (2019). *Ética Profesional. Ética Profesional*. Viena.

Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Encuesta:
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta

1. ¿Cómo considera usted la actitud de los estudiantes?
 - Excelente
 - Muy buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
2. ¿Qué tan frecuente la actitud de los estudiantes influye en el trato hacia ellos?
 - Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
3. ¿Considera importante que la UTB implemente usted capacitaciones, talleres o programas acerca de las actitudes y su importancia en el ámbito personal, estudiantil y profesional?
 - Muy importante
 - Importante
 - Medianamente importante
 - Poco importante
 - Nada importante
4. ¿Cree usted que la aplicación de la ética profesional ayuda a ser eficiente en el trabajo?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
5. ¿Está de acuerdo en qué todo profesional debe regirse a la aplicación de la ética profesional en su trabajo?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - En desacuerdo

6. ¿Qué tan frecuente considera que las secretarias aplican la ética en su trabajo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Anexo 2. Tabulación total de los resultados

1 ¿Cómo considera usted la actitud de los estudiantes?

Tabla 1

Actitud de los estudiantes

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	1	40%
Muy buena	2	40%
Buena	2	20%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles



Análisis e interpretación

En la encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre las actitudes de los estudiantes, el 20% manifestó que excelente, un 40% manifestó que es muy buena y otro 40% manifestó que es buena.

2 ¿Qué tan frecuente la actitud de los estudiantes influye en el trato hacia ellos?

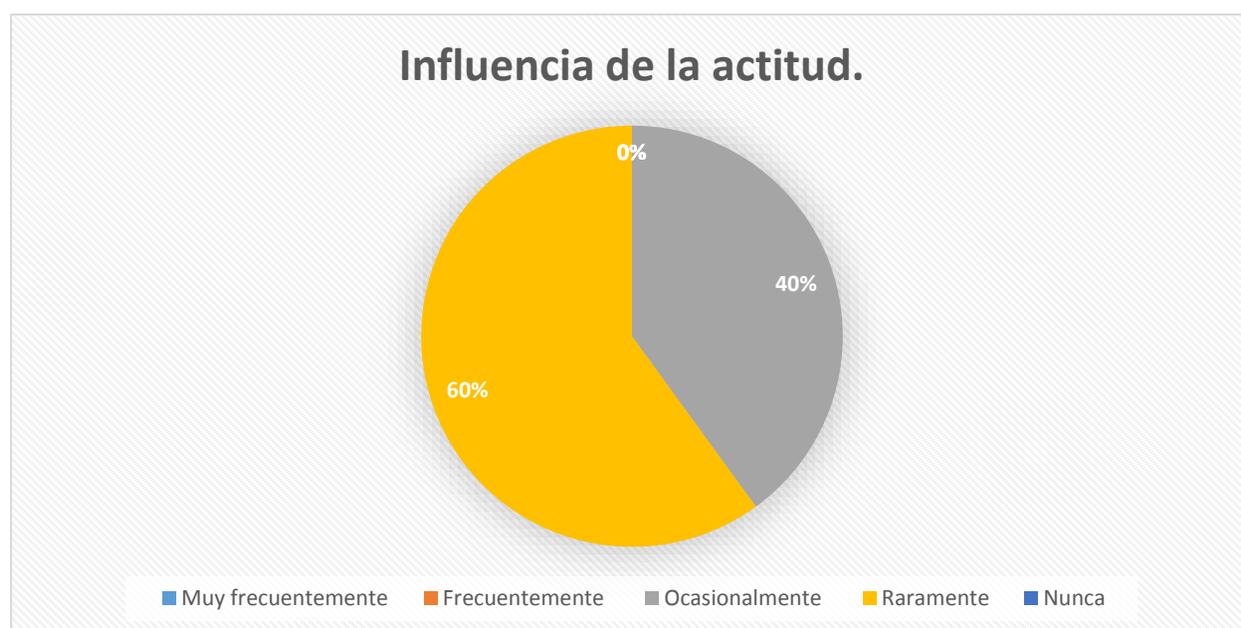
Tabla 2

Influencia de la actitud

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	2	40%
Raramente	3	60%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla 3 de la encuesta realizada al personal administrativo de Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación, sobre la influencia de las actitudes del estudiante en el trato de las secretarías, el 40% manifestaron que ocasionalmente influye y el 60% manifestó que raramente influye la actitud de los estudiantes en el trato de las secretarías.

- 3 ¿Considera importante que la UTB implemente usted capacitaciones, talleres o programas acerca de las actitudes y su importancia en el ámbito personal, estudiantil y profesional?

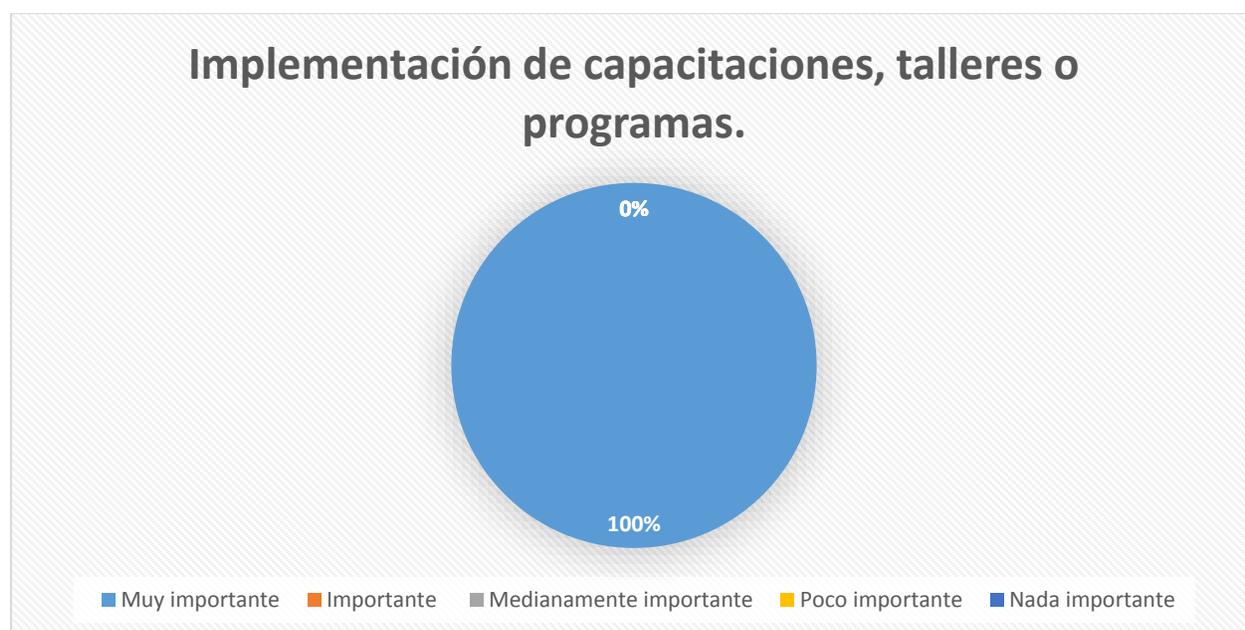
Tabla 3

Implementación de capacitaciones, talleres o programas.

Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	5	100%
Importante	0	0%
Medianamente importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Ángeles



Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la Implementación de capacitaciones, talleres o programas sobre las actitudes y su importancia el 100% de los encuestados manifestó que es muy importante.

4 ¿Cree usted que la aplicación de la ética profesional ayuda a ser eficiente en el trabajo?

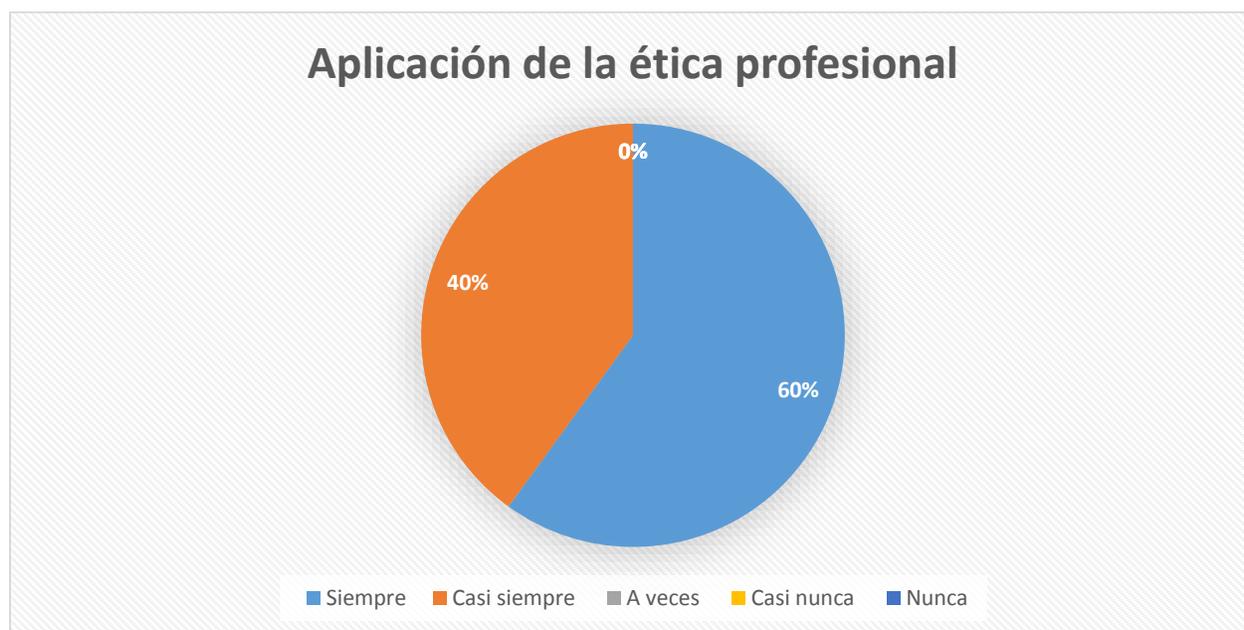
Tabla 4

Aplicación de la ética profesional

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	3	60%
Casi siempre	2	40%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles



Análisis e interpretación

En la aplicación de encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre si la aplicación de la ética profesional ayuda a ser eficiente en el trabajo, el 60% de los encuestados manifestó que siempre, mientras tanto el 40% manifestó que casi siempre.

- 5 ¿Está de acuerdo en qué todo profesional debe regirse a la aplicación de la ética profesional en su trabajo?

Tabla 5

Ética profesional.

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles



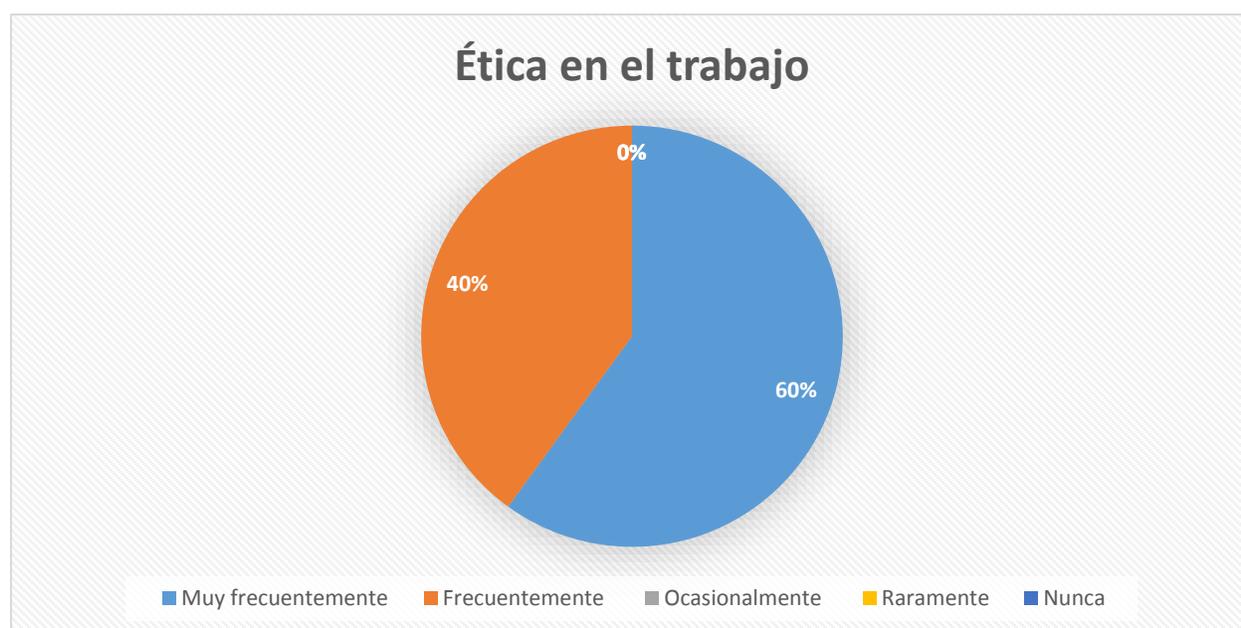
Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre que todo profesional debe regirse a la aplicación de la ética profesional en su trabajo, el 100% de los encuestados manifestó que están muy de acuerdo.

6 ¿Qué tan frecuente considera que las secretarias aplican la ética en su trabajo?

Tabla 6*Ética en el trabajo*

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	3	60%
Frecuentemente	2	40%
Ocasionalmente	0	0%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

*Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación**Elaborado por: Carpio Litardo Jessica De Los Angeles***Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla 3 de la encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación, sobre la influencia de las actitudes del estudiante en el trato de las secretarias, el 40% manifestaron que ocasionalmente influye y el 60% manifestó que raramente influye la actitud de los estudiantes en el trato de las secretarias.

Anexo 3. Oficio de asignación del docente tutor



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BARAHONA



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE.-026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.CJ.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021-Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Escanea para obtener el
VIVIANA DEL
SOCIO ONOFRE
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

Anexo 4. Oficio de solicitud

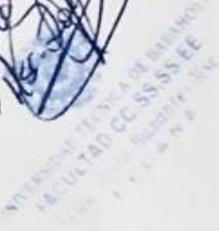


**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE**
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 11, 2022

Máster:
Zoila Bazantes
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
 Av. Universitaria, Babahoyo
 Babahoyo

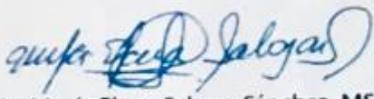



De mis consideraciones:

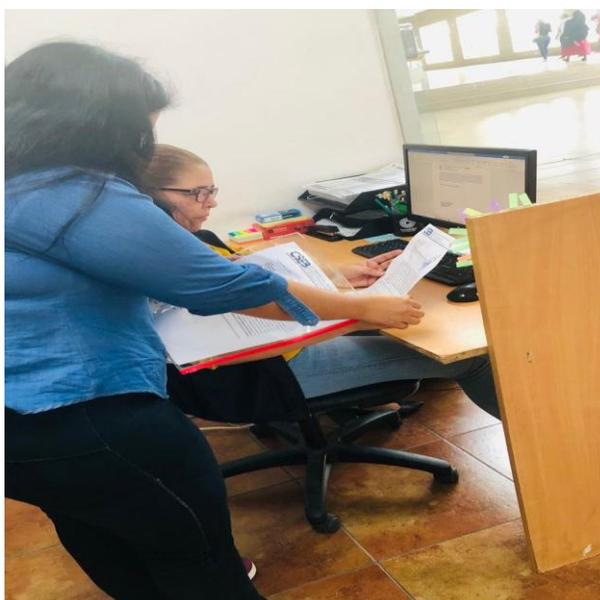
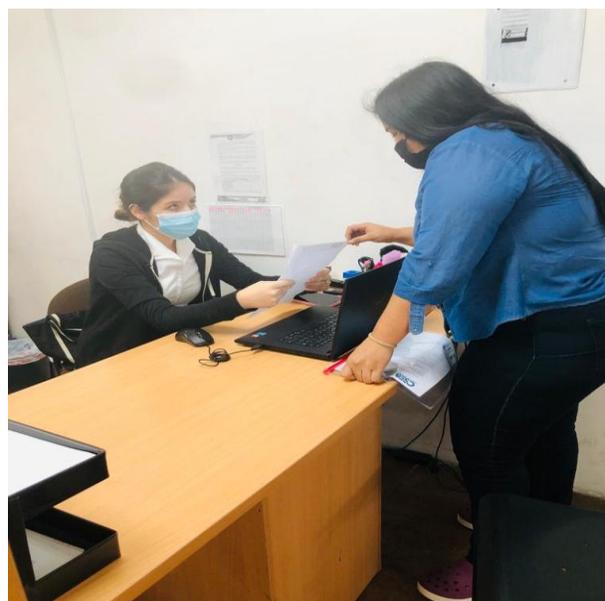
Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **CARPIO LITARDO JESSICA DE LOS ANGELES**, con cédula de identidad **#1206575498**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **“ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES Y SU INFLUENCIA EN EL TRATO DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN”**.

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

De Usted (es), muy atentamente;

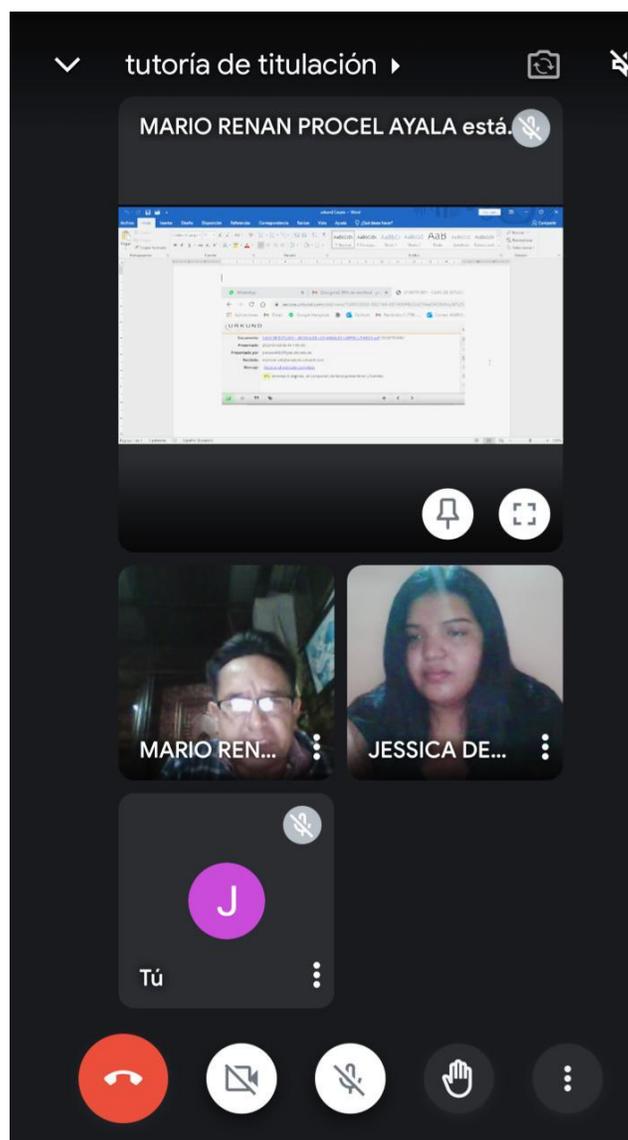
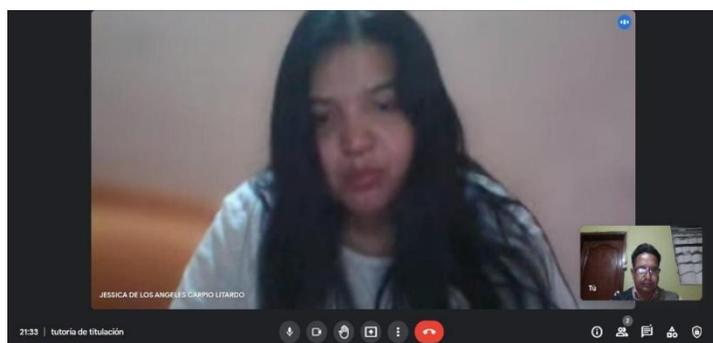
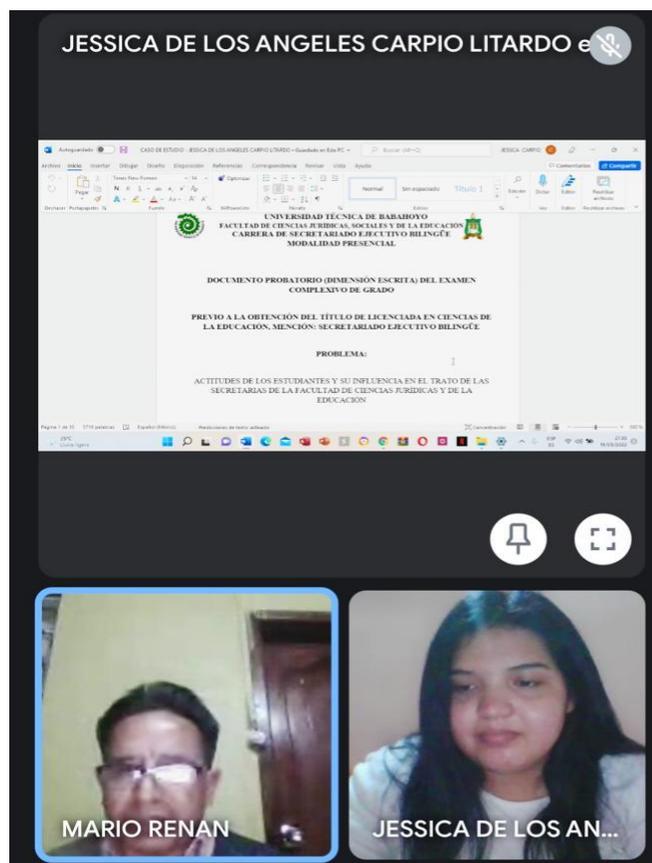

 Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
**COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

Anexo 5. Evidencias fotográficas



Nota: Encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

ANEXO 6. REVISION CON EL TUTOR



Nota: Evidencias con mi tutor desarrollando mi estudio de caso