



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:

ÉTICA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO
DE LAS AUXILIARES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL RICAURTE
EN EL PERÍODO 2022

AUTORA:

CRUZ MERELO ESTHER ARIANA

TUTORA:

DRA. FIGUEROA SILVA MARGARITA

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

A JEHOVÁ, quien con su gran misericordia me permitió luchar día a día por este sueño tan anhelado, por haberme brindado salud y vida en todo momento, a mi mamá Jenny Lucrecia Mérelo Bajaña, quien fue mi mayor motivación; mi apoyo incondicional me brindo todo lo que estuvo en sus manos y sobre todo por darme ánimos suficientes para continuar A mi Padre quien con su forma de ver la vida me enseñó a desear algo mejor para mi familia y para mí. A mi esposo: Johan Aspiazu Sánchez, mi compañero de vida.

A mi hija: Dhominick Alaia Aspiazu Cruz, por acompañarme en este lapso de mi vida, mi inspiración, mi felicidad, mis ganas de continuar y conseguir mi título y brindarle una vida cómoda y digna. A mis sobrinos: Aroa, Matias, Joyce y Joymi, Noa, Jeymi, Osmani; quienes llenan mi vida de alegría. Sin lugar a duda a mis hermanos; Jordan, Karla, Josué y Nallely, ellos con un granito de arena me ayudaron a darle lugar a este sueño.

A mis tías: Narcisa y María Cruz Suarez, quienes con su estricta forma de ser me ayudaron a enfocarme, continuar y terminar con mi meta. A mi tía: Nancy Isabel Merelo Bajaña, quien ya no está conmigo, pero me enseñó que con empeño y valentía se puede lograr alcanzar cualquier objetivo propuesto.

A mis grandes amigas: Johanna, Leydi y Keyla, por brindarme su apoyo y demostrarme su compañerismo en todo tiempo, y las demás personas especiales para mí.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Jehová por permitirme por ser mi gran amigo, mi Dios el que siempre me ha guiado para ser una mujer de buenos principios.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, por haberme dado la oportunidad de ingresar y recibir sus conocimientos; a los Docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, ellos con su empeño lograron hacer de nosotros unos buenos estudiante, nos demostraron que el ser rígidos nos iba a ir amoldando para llegar preparados a nuestra vida profesional, sin importar cuantas veces nos sentimos presionados, pues era lo que debía pasar para que con mucha más fuerza logremos llegar a la meta. Jubilosos de haber dado lo mejor y mostrar que podemos obtener lo que nos proponíamos ser.

Al GAD. PARROQUIAL RURAL RICAURTE DEL CANTÓN URDANETA por permitirme realizar mis prácticas preprofesionales y mi estudio de caso en su departamento de Secretaria con la Srta. Verónica Gamarra Veliz, quien con paciencia me demostró las responsabilidades que tienen las Secretarias en una institución.

A mi familia por brindarme la valentía de lograr esta meta, por ser el pilar fundamental y darme las fuerzas necesarias para vencer y alcanzar un objetivo.

A mis compañeros de clase con los quienes compartí momentos amenos.

RESUMÉN

Esta investigación tienen como finalidad establecer la Ética Profesional y su Influencia en el Comportamiento de las Auxiliares Administrativas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte enfocándose en el desempeño laboral de una auxiliar administrativas dentro de una organización, empresa o institución pública o privada es primordial para el desarrollo existencial de la misma, dado que mediante esta auxiliar administrativa la empresa debe tener un vínculo esencial en sus actividades laborales. Por esta razón un aspirante a este puesto de trabajo debe contar con todas las cualidades y capacidades como la atención al cliente, brindar un buen servicio, contar con valores morales y éticos y ponerlos en práctica día a día. Estos manuales de comportamiento son pilares básicos en el ejercicio de esta profesión. El Gobiernos Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte, institución a quien se tomó como inspiración del presente estudio de caso necesita actualizar sus conocimientos y por parte de sus dirigentes demostrar su profesionalismos y darles oportunidad de trabajo a profesionales quienes tengan la dotación para desenvolverse como auxiliares administrativos, tener la responsabilidad de contratar al personal titulado en esta especialidad para que de esta manera el GAD Parroquial Rural Ricaurte tenga una atención de calidad y se pueda demostrar que es una institución confiable y que esta presta a ayudar a los ciudadanos de la Parroquia Ricaurte en cualquier circunstancia. En el desarrollo de este estudio de caso en base a diferentes teorías y técnicas que aplican los (as) auxiliares administrativos en el ámbito laboral se demostró que es necesario que esta persona tenga en claro que la aplicación del código y reglas éticas es elemental, el buen comportamiento humano hace que las personas que nos rodeen tengan una imagen clara de quienes son como personas. La honestidad, responsabilidad al realizar las tareas laborales diarias muestran que son profesionales capacitados, eficientes y competentes para laboral en aquel departamento.

Palabras claves: desarrollo existencial, vínculo, cualidades, capacidades, valores morales, valores éticos, profesionales eficientes y competentes.

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish professional ethics and its influence on the behavior of administrative in the Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte, focusing on the work performance of an administrative assistant within an organization, Company or public r private institution. The existential development of the same, giver that through this administrative assistant the Company must have an essential link in its work activities. For this reason, an applicant for this job must have all the qualities and skill such as customer service, providing good service, having moral and ethical values and putting them into practice every day. These behavior manuals are basic pillars in the exercise of this profession. The Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte, an institution that was taken as inspiration for this case study, needs to update its knowledge and, on the part of its leaders demonstrate its professionalism and give job opportunities to profesionales who have the endowment to funcionas administrative assistants. Have the responsibility of hiring personnel qualified in this specialty so that in this way the Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte has quality care and can demonstrate that it is a reliable institution and can demonstrate that it is a reliable institution and that it lends itself to helping the citizens of the Parroquia Ricaurte in any circumstance. In the development of this case study based on different theories and techniques applied by administrative assistants in the workplace, it was show that it is necessary for this person to be clear that the application of the code and ethical rules is elementary, the good human behavior makes the people around us have a clear image of who they are as people. Honesty, responsibility when performing daily, work tasks shows that they are trained, efficient and competent profesionales to work in the department.

Keywords: existential development, bond, capacities, moral values, ethical values, efficient and competent profesionales.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMÉN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
Ética Profesional	5
IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL.....	6
¿PARA QUÉ SIRVE LA ÉTICA PROFESIONAL?.....	6
CARACTERÍSTICAS DE LA ÉTICA PROFESIONAL.....	7
LOS VALORES MORALES APLICADOS EN LA ETICA PROFESIONAL....	8
COMPORTAMIENTO DE LAS AUXILIARES ADMINISTRATIVAS	9
ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL COMPORTAMIENTO HUMANO:	10
AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....	11
FUNCIONES DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....	12
PERFIL PROFESIONAL DE UN (A) AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....	13
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	15
RESULTADOS OBTENIDOS	16
CONCLUSIÓN	22
RECOMENDACIÓN	23
BIBLIOGRAFÍA	24
ANEXOS	26

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo procura identificar cuáles son las normas éticas de las auxiliares administrativas y su influencia en el comportamiento de la misma. El lugar elegido para esta investigación es el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte en el departamento donde se encuentran las auxiliares administrativas. Para empezar se percibió que las auxiliares administrativas desconocen rotundamente del código ético y el manual de comportamiento que deben llevar a cabo en los procesos, por motivos de falta de interés en especializarse en su rol, de parte de las autoridades de la institución falta de protocolo al contratar el personal y no cumplir con la socialización del código de ética. Es importante recalcar que el desconocimiento del perfil profesional origina problemas y los usuarios no reciben la atención adecuada.

Este estudio de caso está vinculado con la línea de investigación: gestión administrativa pública de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, la sublínea que se uso es la ética institucional y la ética profesional de las secretarias, por tanto podemos decir que al pasar el tiempo los (as) auxiliares administrativos se ven presionadas por distintas situaciones y por esta razón se evidencian estrategias que se han evolucionado facilitando así la búsqueda de información más reciente para que los (as) auxiliares administrativos manejen sus labores con amabilidad y ayuden al desarrollo organizacional de la entidad.

Esta indagación es importante porque facilitará la presentación del perfil profesional que deben usar los (as) auxiliares administrativos en sus labores. De esta manera aportara al mejoramiento y fortalecimiento de las actividades laborales que maneja esta institución.

En efecto se enfatiza que el aporte de la investigación es hacia los (as) auxiliares administrativos, además contribuye en las gestiones administrativas de cada departamento. Los beneficiarios directos son: el presidente, vicepresidente y vocales, los (as) auxiliares administrativos y los usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte. Esta investigación es factible, porque para su ejecución no fue necesario usar recursos económicos, pues mediante recursos de la

tecnología se pudo encontrar libros, bibliografías y revistas para darle solución a los problemas suscitados.

Para el perfeccionamiento de este estudio de caso se empleó una investigación descriptiva con relación a la problemática, mediante el método cualitativo basado en la observación y vinculando el razonamiento deductivo que es expuesto por experiencias, teorías y leyes; recolectando datos por medio de un instrumento muy conocido como es el de una encuesta. Se evidenciaron las circunstancias por las que se llevó a cabo el estudio de caso.

En definitiva, los (as) auxiliares administrativas cumplen una función primordial para el desarrollo de una institución sus capacidades gerenciales son el de dar un buen servicio al cliente, guardar información confidencias y prestar sus servicios a las autoridades de la misma, mostrando así un excelente desempeño laboral.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La importancia del siguiente estudio de caso consiste en fortalecer el conocimiento a las auxiliares administrativas del GAD. Parroquial Rural Ricaurte, considerando también cual es el comportamiento apropiado que debe tener una auxiliar administrativa. Ayudando a mejorar las actividades laborales, percatándose que las funcionarias traten con respeto y atención a los usuarios y funcionarios que forman parte de esta institución pública. Aplicando los valores morales y reglas éticas los que son propios de un trabajador con este rango administrativo.

El aporte de esta indagación radica plenamente en perfeccionar las habilidades y capacidades de las auxiliares administrativas, también restablecer en estos departamentos el uso efectivo del manual ético profesional y que en el GAD. Parroquial Rural Ricaurte se presente código existente, demostrando así la adopción de los modales éticos para mejorar los procesos laborales y lograr que esta organización sea digna de prestar atención a los ciudadanos de la Parroquia Ricaurte y sus recintos.

Los beneficiarios de este trabajo serán directamente las auxiliares administrativas y demás funcionarios del GAD. Parroquial Rural Ricaurte, el presidente actual de esta institución y los pobladores de la Parroquia Ricaurte. Pues con esta investigación se va a fortalecer el perfil profesional de las auxiliares y se mostraran las capacidades y cualidades que tienen las tituladas para mejorar el rendimiento laboral.

Este estudio de caso es factible porque al aplicarlo en el GAD. Parroquial Rural Ricaurte no se requiere de una reducción o aumento presupuestario, más bien se utilizará el razonamiento y pensamiento cognitivo relacionado con la ética y el comportamiento humano adecuado de diferentes libros, revistas y webs para lograr con esto la meta planteada desde el inicio de este estudio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar la Ética Profesional y su Influencia en el Comportamiento de las Auxiliares Administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte.

Para el progreso de este estudio de caso, fue imprescindible formular un objetivo, porque mediante este partimos al logro que se debe alcanzar. Con la intención de llevar a cabo esta investigación y relacionar las diferentes conceptualizaciones y experiencias que se ha tenido como auxiliares administrativas. Por consiguiente, se realizará una encuesta y se expondrán las normas éticas necesarias para definir la finalidad de este estudio de caso, la cual es hacer que las auxiliares empiecen aplicando dichas normas.

SUSTENTO TEÓRICO

ÉTICA PROFESIONAL

“La ética profesional se puede concebir como un campo enfocado en códigos y normas de conducta que se aplica en todas las profesiones específicas, como la ética empresarial ,ética médica, la ética bioética, la ética legal, y la ética de los medios de comunicación” (Viena, pag3, 2019).

La ética profesional, al mismo tiempo renombrada como Deontología se basa en un grupo de normas y valores que dirigen el comportamiento de los funcionarios de una organización. Por tanto, consiste primordialmente en los valores morales y universales que disponen los seres humanos como: la empatía, gratitud, responsabilidad, honestidad, humildad, discreción, entre otros. Estos valores son fundamentales en nuestro entorno laboral.

“la ética radica en la invención, la búsqueda y la estudio de principios y valores absolutos de nuestra sociedad profesional, tales principios forman parte del hombre. En este sentido la ética profesional es concebida como el arte de ejercer la profesión, que permite comprometer el trabajo profesional a la singular dignidad humana tanto en su dimensión personal como social. En lo individual cada profesional se constituye a sí mismo y en lo social contribuye a la conformación de la identidad de la comunidad personal” (: Viera, Carmen G, 2018).

Por esta razón la meta principal de la ética profesional es olvidar el interés individualizado, y empezar a trabajar por un objetivo en común. Los valores y principios éticos se ven reflejados en una persona y en su forma de actuar; por lo tanto si alguno de los trabajadores no pone en práctica dichos valores la organización se verá afectada, en otro sentido si los empleados muestran sus valores morales y profesionales esta institución tendrá una buena estabilidad laboral.

La ética tiene un grado muy importante en los titulados que ejercen una profesión administrativa, porque en ocasiones las decisiones que se toman en los medios laborales no solo afectan a los empleadores, sino también a la comunidad y entidad en general. Sin embargo es importante que los profesionales sepan manejar y poner en prácticas los valores éticos que rigen desde su infancia hasta las normas profesionales que se adquieren a medida que se van desarrollando en su medio de estudio profesional. Como expertos debemos reflexionar e inducirnos por los principios y normas que la ética profesional nos ofrece para así dar pasó al gran progreso personal, laboral y por la meta en común que es hacer que la organización llegue al éxito.

IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL

“Esta contribución es importante para definir y caracterizar a los profesionales. Sin embargo, la postura filosófica de la ética profesional permite entender que las profesiones modernas no se comprenden de manera integral si solo se conciben como grupos de individuos que narran con conocimiento científicos, capacidades y habilidades para efectuar una práctica profesional, porque la esencia de estas es la ética profesional, que más que ser un carácter propio constituye su núcleo medular que posibilita su existencia y desarrollo” (Ibarra G, Vol9, Núm17, 2020).

El respeto por los valores y conductas éticas y morales contribuyen al desarrollo de sociedades más justas e igualitarias. La ética es vital en el manejo de las auxiliares administrativas, ya que las decisiones que se toman pueden repercutir en otras personas y es el manejo del departamento el cual se es encargado esta función laboral es de suma honestidad y justicia, para que dentro de una empresa o institución la ética profesional genera armonía y unas buenas relaciones laborales

¿PARA QUÉ SIRVE LA ÉTICA PROFESIONAL?

“la deliberación, nuestra capacidad de discernimiento, tal como lo presenta Aristóteles, habla de una especie de método o espíritu indagativo natural

en nosotros, del que es idóneo el ser humano normal, para diferenciar el bien a ser verificado. No es más que la ética como una actividad investigativa ligada a nuestra condición humana. Un método práctico, para un conocimiento práctico, para una decisión práctica” (Silva R & Ayala A, Pag14, 2020).

Cada día como profesionales se enfrentan a distintas situaciones y la ética profesional nos ayuda a prever errores y nos permite ver lo que está bien y lo que no. En diferentes empresas crean un código ético en el cual se expone los valores que debe tener una persona para mantener una buena imagen profesional. Dicho código ético se convierte en normas que deben ser conocidas y puestas en práctica en la institución y en la sociedad.

CARACTERÍSTICAS DE LA ÉTICA PROFESIONAL

“la ética es más que el conjunto de prohibiciones y obligaciones que se obtienen al integrar una corporación profesional (código deontológico) porque no se somete a reglamentar la conducta, sino que estimula y guía la realización de acciones que redunden en beneficio de la sociedad y del profesionista” (Coasaca N, Argota G, Celi L, Campos R, Mendez S, Pag225, 2016).

- **Los valores reflejan tu personalidad.-** La ética profesional se basa en el conjunto de valores y principios. Los profesionales deben guiarse por medio de un manual ético para mejorar su accionar.
- **Especificar los códigos de la ética profesional.-** En las distintas instituciones se presenta una línea ética en donde se detalla las conductas que se espera tener de los miembros y trabajadores.
- **No implica imponer.-** El no respetar las normas es libre de castigos físicos, sanciones o multas, sin duda si estas reglas son especificadas por una empresa y el no cumplirla puede ser objeto de sanción.
- **Se radica en deberes y derechos.-** recíprocamente la ética profesional se rige aplicando deberes que deben ser cumplidos, aunque también un

profesional sostiene y aplica lo que se considera correcto dentro de una deducción ética.

LOS VALORES MORALES APLICADOS EN LA ETICA PROFESIONAL

“Los valores éticos son guías de comportamientos que regulan la conducta de un individuo, en este sentido, los más relevantes son: justicia, libertad, responsabilidad, integridad, respeto, lealtad, honestidad, equidad, entre otros. La formación de los valores no se forma con procesos de meditación o por lección de valores, pues se educa con la participación en la cultura viva y activa. De ahí que la familia, llamada también célula básica fundamental de la sociedad, tiene el encargo de comenzar a formar en los niños los valores de forma general. La universidad nos fomenta y consolida, puesto que en ella convergen jóvenes de diferentes formaciones” (Colina Gonzalvo & Delgado Freire, 2018).

La ética significa “forma de ser” estudia los principios y valores que deben regir la conducta humana al aplicar las reglas morales de manera racional, fundamental, científica y teórica. Al contrario de la moral que significa “relativo a las costumbres”, pues se define como el comportamiento basado en los valores y las tradiciones de la sociedad.

De manera específica podemos decir que la ética y la moral son dos definiciones distintas en la vida de los seres humanos, debido a que las personas en ocasiones nos regimos por nuestros valores morales y nos olvidamos de que hoy en día existen normas éticas que sancionan el mal comportamiento humano. En sentido personal es importante que las personas se basen en los valores que son adquiridos a través de las tradiciones y también se enfoque en practicar los códigos éticos para poder encajar en la sociedad.

Algunos valores morales son los siguientes:

- ✓ **Generosidad:** significa la capacidad de compartir y no esperar nada a cambio.

- ✓ **Tolerancia:** la capacidad de aceptar las opiniones o normas que son diferentes a las propias.
- ✓ **Lealtad:** se basa en determinar la fidelidad y el honor hacia una persona o hacia nosotros mismos.
- ✓ **Honestidad:** nos impulsa a ser sinceros y justos con nosotros y con los demás.
- ✓ **Responsabilidad:** dar cumplimiento a nuestras obligaciones, y ser cuidadosos al tomar las decisiones sin perjudicar a alguien más.
- ✓ **Puntualidad:** llegar a tiempo para ser cumplidos con nuestras obligaciones y compromisos.
- ✓ **Sinceridad:** es el arte de obrar y expresarse con sencillez, honestidad y sobre todo siempre decir la verdad.

COMPORTAMIENTO DE LAS AUXILIARES ADMINISTRATIVAS

“Los modelos de comportamientos humano tienen por objetivo el prever el comportamiento de los individuos. Mediante ellos, se ha explicado cómo las personas intervienen en los diferentes procesos de interacción individual dando lugar a respuestas individuales y colectivas; como también se procura pronosticar cuál sería la respuesta de un individuo o grupo de individuos ante ciertos estímulos” (Fano Diego G, pag2, 2019). Por consiguiente quien ejerce esta profesión tiene que ser constante y discreto, puesto a que es casual tener que guardar información confidencial, es forzoso tener iniciativa, ser constantes, precisos y saber trabajar en equipo.

El comportamiento es el carácter o la acción de un individuo ante una situación, persecución o circunstancia, la reacción tomando en cuenta la incidencia que exista en relación con los factores sociales u ambientales. El proceder en las auxiliares administrativas es esencial en el ámbito laboral o cualquier trabajo que se desempeñe es necesario tener una figura profesional sobresaliente.

“El conocimiento del comportamiento organizativo es fundamental para quienes han de dirigir personas: es decir, para cualquier directivo. Este ha de crear un ambiente en el que las personas se sientan motivadas, colaboren, y constituyan elementos eficientes para la organización. Como se verá, cuando lo consigue, se satisfacen tanto los objetivos de las personas, como los de la organización y los de la sociedad” (Pérez E, pag30, 2018).

Esta palabra comportamiento se refiere al pronombre “yo” que significa el ser que desea ser cada persona, el cómo va a proceder en la vida y demostrar su conducta humana, por tanto los seres humanos a diferencia de los seres vivos como son los animales tienen la facultad de ser razonadores y crear su propio criterio, del mismo modo al crear un vínculo familiar, profesional y laboral interviene en el provenir de cada cual esto define a cada persona.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL COMPORTAMIENTO HUMANO:

El comportamiento humano depende de la manera en como este el entorno, el hecho de relación con las personas y el ambiente en el que se establece:

- Las **personas** que integran la organización, individualmente y en grupos. Las personas que forman parte de la organización y está se establece para alcanzar sus metas. Una organización no podría existir sin que las personas la integren
- La **estructura** determina las relaciones entre personas. En esta se encuentra a las personas relacionándose con los demás. Pues está formada mediante una jerarquía.
- La **tecnología** es de mucha ayuda para un eficaz proceso laboral en una organización.
- El **entorno** fija el proceder de las organizaciones, de los grupos e individuos. Se refiere al contexto y el área que abarca la empresa.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

“En esta área administrativa tiene en sus funciones a realizar, diversas actividades y responsabilidades que se generan día a día, un agotamiento físico y psicológico debido al estrés laboral que adquiere en la realización de sus funciones asignados. Es necesario que un auxiliar administrativo optimice el buen desarrollo de las tareas y plantearse objetivos para ejercer responsabilidades” (Freyle Montero & Keimer David, 2019).

La persona con capacidad de fortalecer el proceso administrativo al producir, organizar y procesar información. Aplicar las técnicas de archivo y legislación vigente, facilitando el servicio a los clientes internos y externos interactuando de acuerdo con las habilidades y estrategias de servicios de la compañía, aplicar las tecnologías de inquisición y comunicación; demostrando sublimes escenarios humanos. Esta función a través de los años se ha convertido en una meta de varios funcionarios marcando estabilidad económica y funcional.

Un auxiliar administrativo se encarga de desarrollar numerosas actividades, con respecto a: planificar, coordinar, organizar, registrar y almacenar la información. Asimismo tiene tareas complementarias como: la atención telefónica, redacción de oficios, memorándum, circulares actas, entre otros. Es imprescindible que quien ejerce como auxiliar administrativo tenga conocimientos relacionados con su área laboral por ejemplo: tener conocimientos informáticos y saber manejar las herramientas que se utilizan en el ámbito administrativo y empresarial.

Un auxiliar administrativo necesita cumplir con varias cualidades, puesto a que tiene la labor de transmitir y recibir información al tratar con diferentes personas y saber reaccionar a las múltiples situaciones. Gracias al código ético de las instituciones se sabe que las auxiliares administrativas tienen cualidades como el ser una persona extrovertida, correcta y cordial. Por otro lado la capacidad de orden y la educación son elementos claves en el lugar de trabajo, ser responsables y puntuales en las actividades laborales y tener al día la agenda diaria, mantener una comunicación asertiva cuando se reciben a los usuarios, así se lograra ser

afectivos entre los funcionarios que laboran en esta institución y también hacer que sus labores tengan relevancia.

FUNCIONES DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO

“El término 'administración' proviene del latín, y es la conjugación del prefijo 'ad' que significa 'hacia' o 'dirección' y el sufijo 'minister' el cual representa el servicio de 'u' 'obediencia', en fin, se describe el beneficio de un producto o servicio a otro particular o para alguna institución” (Gavidia Calderón & Diego Antonio, 2019).

Cualquier auxiliar administrativo que tenga las cualidades de manejar con eficiencia y calidez tiene la oportunidad de entrar al ejercicio laboral. Ante cualquier trabajo el papel de ser un auxiliar administrativo es un cargo con responsabilidad, se encarga de manifestar diversas formas y funciones como la toma de decisiones, presión de los superiores, sobre carga de trabajo, seguir una estructura rígida e interpersonal ocasionando así alteraciones físicas y emocionales, mostrando ser un ejecutivo multifuncional. Otras tareas conocidas son:

- ✓ Atención al público
- ✓ Escaneo de documentos
- ✓ Recepción de llamadas
- ✓ Archivar documentos
- ✓ Redactar documentos
- ✓ Tener en orden y actualizada la agenda
- ✓ Manejar reglas de protocolo y etiqueta social
- ✓ Recibir y enviar documentos
- ✓ Opinar en la toma de decisiones
- ✓ Inventario de materiales de oficina

Un asistente administrativo siempre tiene que estar en sintonía con las necesidades de su departamento; tener características personales, actualización

frecuente de conocimientos tanto informáticos como teóricos y participar en el desempeño de actividades de aprendizaje para el bien común de la empresa.

Cualidades elementales:

- ✓ Conocimiento de la misión, visión y metas trazadas de la empresa
- ✓ Ubicación territorial
- ✓ Teléfonos de contactos
- ✓ Actualización profesional permanente
- ✓ Poseer cultura general
- ✓ Comunicarse con claridad
- ✓ Adaptarse a los conflictos
- ✓ Tener criterio de valor para alguna determinada decisión
- ✓ Habilidad de recibir y transmitir instrucciones
- ✓ Uso adecuado del lenguaje verbal

PERFIL PROFESIONAL DE UN (A) AUXILIAR ADMINISTRATIVO

“Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para manejar de manera eficaz, las organizaciones tienen que asemejar y formalizar cuantiosas técnicas interrelaciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos” (Losada Galvis & Lisseth Viviana, 2017). En el perfil profesional de un (a) auxiliar administrativo es necesario que se considere diferentes procesos y enfocarse en las actividades que poseer un auxiliar administrativo.

Los titulados de este cargo son las personas encargadas de gestionar, planificar, organizar, atender y ejercer las tareas administrativas, de apoyo y soporte para la organización. Es de vital importancia que los (as) auxiliares administrativo destaquen en la tramitación de documentos, relacionarse y gestionar las bases de clientes o de la organización. Por consiguiente el administrativo tiene que cumplir con las aptitudes, capacidades y/o enfrentarse a las responsabilidades y tareas de un profesional.

“Un auxiliar administrativo debe contar con preparaciones como la atención al cliente y proveedores, metodologías comerciales, marketing, reglas de calidad, protocolo, relaciones interpersonales, guía de documentación e informática entre otros temas. Mientras más conocimientos disponga el auxiliar, mejor podrá desarrollar su trabajo y más posibilidad tendrá de crecer en la estructura interna de la organización” (Perez J, Gardey A, 2022). En pocas palabras se puede decir que los (as) auxiliares administrativos deben mostrar ante el público una apariencia distinguida, presentando buenos modales y buenas actitudes; pues es necesario llevar un perfil administrativo correcto para el progreso institucional.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo este estudio de caso con tema: Ética Profesional y su Influencia en el Comportamiento de las Auxiliares Administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte. Se empleó el tipo de investigación descriptiva, lo cual nos permitió mediante el método cualitativo, observación y en base a diferentes teorías se proporciona la investigación sobre la problemática que fue objeto de estudio.

Al mismo tiempo se desarrolló esta investigación con un razonamiento deductivo que se basa en las experiencias, teorías, leyes, creencias y a base en el tema de estudio de caso. El instrumento para la recopilación de datos fue la encuesta realizada a las Auxiliares Administrativas. En la técnica de aplicación de la encuesta se plasmaron ocho preguntas en base a las dos variables del tema de estudio, se ejecutaron por parte de las Auxiliares Administrativas y esto permitió visualizar los distintos aspectos por medio de la Encuesta.

La aplicación de la técnica de recopilación de datos es fundamental, de esta manera de lo general al particular se encontró información con la finalidad de validar y analizar la investigación. Pues luego de concretar los hechos sucedidos se realizaron las conclusiones basándose en la observación y conversaciones de la población investigada y verificar la realidad de las pruebas obtenidas.

RESULTADOS OBTENIDOS

En el presente estudio de caso representa el valor de la ética profesional y su influencia en el comportamiento de las auxiliares administrativas del GAD Parroquial Rural Ricaurte, lugar donde se pudo observar que las auxiliares administrativas conocen poco de la ética profesional y el buen comportamiento humano, ineficiencia de interés por mejorar y el aspecto principal es que no cuentan con estudios de tercer nivel de esta rama de estudio, tampoco cuentan con capacitaciones necesarias para saber el rol que debe cumplir un auxiliar administrativo, por tanto este es el origen de muchos problemas al momento de ejecutar sus actividades administrativas.

De acuerdo a lo expuesto los procesos que cumplen las (os) auxiliares administrativos son trascendentales en cualquier institución pública o privada. En otras palabras las labores que se ejecutan según la actividad, ejemplo: atención telefónica, la redactaron de documentos, atención al usuario y acciones complementarias deben ser sobresalientes, pues al pasar el tiempo se cuenta con distintas formas de actualización de información y diferentes maneras de mejorar la imagen ética personal.

Es necesario recalcar que, por medio de la técnica aplicada en la investigación, la cual fue la encuesta, se efectuó 8 preguntas con el objetivo de confirmar el problema que se originó en el GAD Parroquial Rural Ricaurte. Por otra parte se tomaron como muestra 5 encuestados de las cuales estaba: la secretaria y su auxiliar administrativo del GAD Parroquial Rural Ricaurte, añadiendo así a tres auxiliares quienes laboraban en los diferentes departamentos con los que cuenta esta institución. Esta encuesta se ejecutó de manera presencia con las preguntas impresas.

Por consiguiente se debe mencionar que de las 8 preguntas realizadas a los encuestados, se escogieron 3 preguntas en virtud que estas son la base esencial para esta indagación, las cuales son las siguiente: la pregunta número uno: ¿La ética profesional es importante en el perfil profesional de un (a) auxiliar administrativo?; seguidamente se consideró la pregunta numero dos: ¿ conoce del

código de ética perteneciente al GAD Parroquial Rural Ricaurte?; otra pregunta aplicada fue la número cuatro ¿Ésta capacitado para llevar a cabo su labor como un asistente administrativo?

Con respecto a lo planteado anteriormente, se detalla las 3 preguntas tomadas en consideración como parte primordial de la investigación, asimismo se muestra la tabla de resultado, gráficos y análisis:

Estudio Estadístico Aplicado:

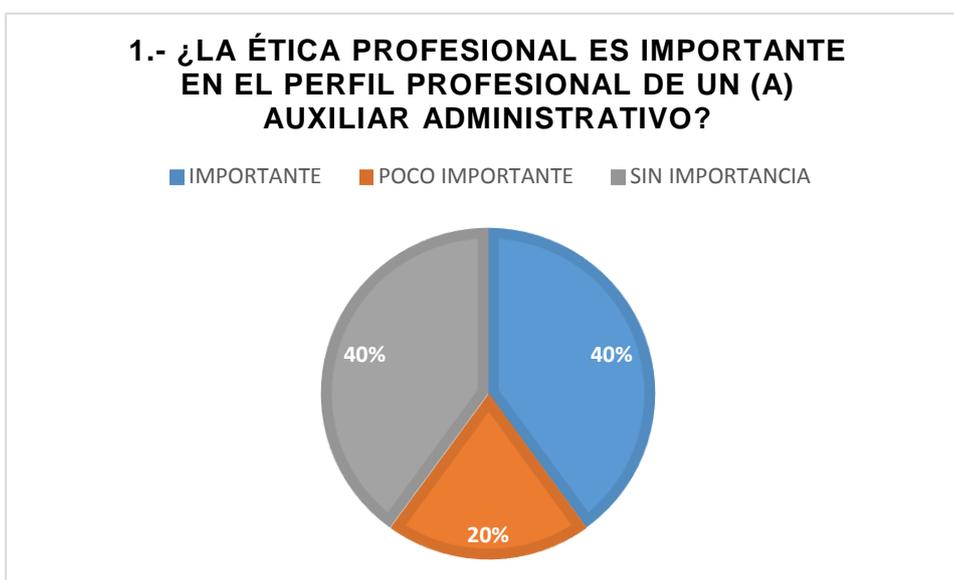
Encuesta aplicada a las Auxiliares Administrativas que pertenecen al GAD Parroquial Rural Ricaurte

Población encuestada: 5.

1.- ¿La ética profesional es importante en el perfil profesional de un (a) auxiliar administrativo?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 1. Importancia del código de la ética.



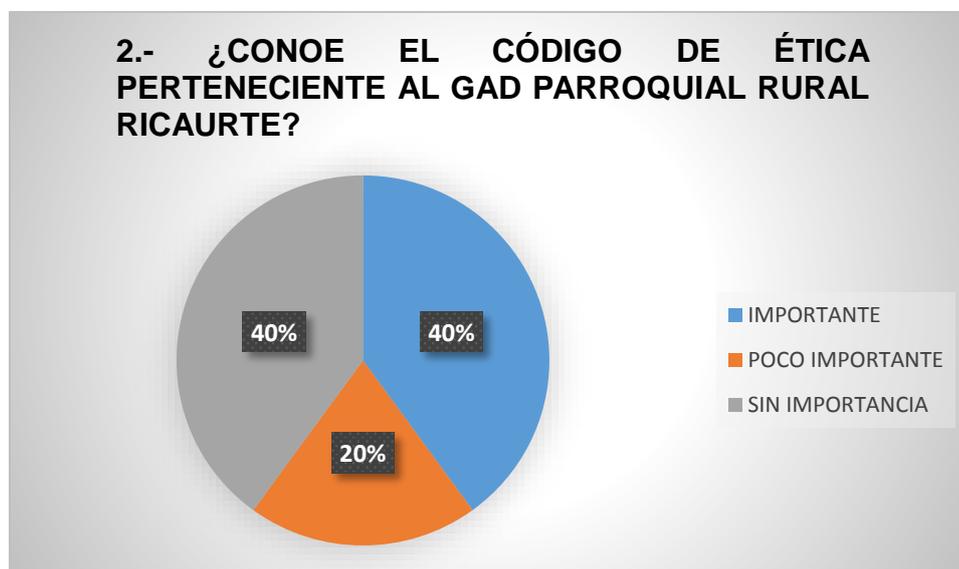
Análisis:

En claridad a los resultados obtenidos realizados a los beneficiarios de este estudio de caso. Dio como resultado que el 40% de los encuestados respondieron que si es importante la ética profesional en su trabajo, el otro 40% menciona que no es importante la aplicación de la ética, con una diferencia del 20% que afirmo que la ética profesional es poco importante en el perfil de un auxiliar administrativo.

2.- ¿Conoce el código de ética perteneciente al GAD Parroquial Rural Ricaurte?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 2. Código de ética del GAD Parroquial Rural Ricaurte



Análisis:

En consecuencia de los resultados vemos que el 40% de los encuestados han dado como resultado es importante código de ética perteneciente al GAD Parroquial Rural Ricaurte, mientras que el 40% dice que no es importante; y el 20% menciona que es poco importante.

4.- ¿Está capacitado para llevar a cabo su labor como un (a) auxiliar administrativo?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 4. Capacidad para ser auxiliar administrativo.



Análisis:

En vista del resultado de esta indagación el 40% de encuestados respondieron si es importante; el otro 40% menciona que no están capacitados para desenvolverse como un asistente administrativo, el 20% menciona que es poco importante estar capacitado para cumplir con este rol.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En consecuencia a las objeciones obtenidas a través de la encuesta se demostró de donde se originaron las causas del problema para el desarrollo del presente estudio de caso, puesto que los (as) auxiliares administrativos tienen dificultad en ejercer sus funciones institucionales, por falta de interés en la aplicación del código de ética, por esta razón esta investigación plantea información y teorías de diferentes autores para demostrar que en las instituciones públicas o privadas deben aplicar el código ético.

Por consiguiente, es primordial que el GAD Parroquial Rural Ricaurte implemente en sus contratos el Código Ético perteneciente a la institución, así como también capacitar a los (as) auxiliares administrativos ya existente dándoles a conocer dicho manual ético el cual debe ser cumplido con eficacia, también es necesario considerar las afirmaciones anteriores puesto que es imprescindible que los funcionarios de esta entidad se apropien de estos razonamientos para el mejoramiento de sus labores.

Es necesario destacar que el desconocimiento del código de ética por parte de los (as) auxiliares administrativas no los hace un personal capacitado para dicho puesto de trabajo, no están preparados para ejercer su rol. Es recomendable que los (as) auxiliares constantemente reciban en capacitaciones sobre la ética profesional y el apropiado comportamiento humano. En la actualidad estamos en una era digital avanzada y es aún más factible innovar y prepararse para mejorar el perfil profesional.

CONCLUSIÓN

En definitiva, este estudio de caso permitió recolectar la información necesaria en relación a la temática planteada, se logró verificar que los (as) auxiliares administrativos pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte, requieren de la aplicación de la ética profesional y el buen comportamiento humano para perfeccionar, mejorar y ejecutar con calidad sus actividades laborales; es de mucha importancia resaltar en base de las teorías éticas expuestas en esta indagación los (as) auxiliares administrativo tendrán un buen desempeño en su perfil profesional brindando a los usuarios y demás funcionarios atención eficiente.

Además, se determinó métodos de capacitación mostrando teorías de diferentes autores, basando experiencias e introducir en el GAD Parroquial Rural Ricaurte la capacidad de orientación ética en los trabajadores tendrá como resultado éxitos en sus labores, pues en una institución pública o privada es primordial el buen comportamiento humano. Los valores y modales describen en las profesionales eficacia, confianza y calidez. Gracias al estudio realizado se evidencio la problemática que existía en la entidad pública y de la misma manera se generaron soluciones para combatir la falta de destreza en los(as) auxiliares administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte.

RECOMENDACIÓN

En base a las conclusiones se sugiere que en los departamentos donde existan actividades involucren a los (as) auxiliares administrativos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte, se elaboren reglamentos de comportamiento ético, incentivando en estos profesionales mejorar en el rol laboral, evitando el uso de malas expresiones y vestimenta inadecuada. Es decir poner en práctica los principios éticos y morales tomando como sugerencia la importancia y las funciones que ejercen los (as) auxiliares administrativos.

Al mismo tiempo es admisible que el departamento de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte formalice las capacitaciones con referencia al tema de indagación, lo cual es necesario para la evolución exitosa de dicha entidad y de los ciudadanos de la Parroquia Ricaurte.

BIBLIOGRAFÍA

- Coasaca N, Argota. G, Celi L. (2016). Etica Profesional Y Su Concepcion Responsable Para La Investigación Científica . *Artículo Científico*, 225. <https://www.usmp.edu.pe/campus/pdf/revista22/articulo7.pdf>. Lima, Perú. G, Ibarra. (2020). Ética Profesional Desde La Perspectiva Sociológica Y Filosófica. *Artículo Científico*, VOL 9, NÚML7. file:///C:/Users/Cruz%20Merelo/Downloads/Dialnet EticaProfesionalDesdeLaPerspectivaSociologicaYFilo-7351386%20(1).pdf.México.
- Gonzalvo C & Delgado Freire. (2018). La Importancia De Los Valores Éticos Aplicados A La Enseñanza Universitaria. <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/168>. Babahoyo
- Fano, Diego G. (2019). El Comportamiento Humano Y Niveles De Trabajo En Modelo St-It : Incidencia De Factores Culturales Y De Entorno Social. Documento De Trabajo. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/203827/1/166260744X.pdf>. Argentina.
- Calderón G, Trujillo A. (2019). Funciones Desempeñadas Como Asistente Administrativo En El PNC Maquinarias UBO Lambayeque Del Ministerio De Vivienda, Construcción Y Sanecimiento. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14732/gavidiacalderon_diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Perú.
- Losada Galvis, Lisseth Viviana.(2017). Proyecto Proceso Administrativo De Talento Humano Profesional Del Area Deglosas En La Nueva Clinica San Sebastian.<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/827/PROYECTO%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20PROFESIONAL%20DEL%20AREA%20DE%20GLOSAS%20EN%20LA%20NUEVA%20CLINICA%20SAN%20SEBASTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Cundinamarca.
- Montero F, Keimer D. (2019) Implementación De Un Nuevo Cargo En El Área Administrativa Para Optimizar El Desarrollo De Las Funciones Del Asistente De Gerencia. Trabajo De Grado De Pregrado. <http://ns2.pringleman.com/jspui/handle/123456789/5204>. Colombia.

Perez E. (2018). Comportamiento Humano Y Habilidades Directas. Libro, p30.
<https://books.google.com.ec/books?id=t8RmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Comportamiento+humano&hl=es->

419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Comportamiento%20humano&f=false.

España.

Pérez J, Gardey A. (2022). Definicion De La Administración.
<https://definicion.de/auxiliar-administrativo/>.

Rafaél Silva Vega & Ana María Ayala Romána. (2020) . Enseñanza De La Ética Profesional Y Su Transversalidad En El Currículo Universitario . Libro, 14.

<https://books.google.com.ec/books?id=VsgBEAAAQBAJ&pg=PT1&dq=etica+profesional+de+las+secretarias+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibwqO->

nMf2AhXMqjABHScZBKwQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=etica%20profesional%20de%20las%20secretarias%202020&f=false. Cali, Colombia.

G, Viera. Carmen. (2018). El Código De La Ética Unificado . *Resolución N 204/00* , -

http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/4338/RESOLUCI%c3%93N_JG_N%c2%ba_204_00.pdf?sequence=1<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/4338>. Argentina.

Viena. (2019). Integridad Y Ética . *Integridad Y Ética* , 3.

https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_14_-_Professional_Ethics_-_Spanish_v.pdf. Naciones Unidas.

ANEXOS

Anexo 1.

**ENCUESTA REALIZADA A LAS AUXILIADES ADMINISTRATIVAS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL
RICAURTE**

DATOS INFORMATIVOS:

NOMBRES DEL ENCUESTADOR: _____.

NOMBRES DEL ENCUESTADO: _____.

FECHA: _____.

Objetivo de la Encuesta.- Como estudiante del octavo semestre en la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, realizo mi estudio de caso con el tema de:

**Ética Profesional y su Influencia en el Comportamiento de las Auxiliares
Administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural
Ricaurte.**

Por tanto de la manera más amable, pido por favor me permitan un momento de su grandioso tiempo, para la respectiva lectura y contestación de la siguiente encuesta planteada. .

Por la atención prestada, extendiendo hacia ustedes mi agradecimiento e indicarles que su valioso aporte es de mucha ayuda para poder llevar a cabo esta investigación.

PREGUNTAS:

- 1. ¿La Ética Profesional es importante en el perfil profesional de un (a) auxiliar administrativo?**

MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

- 2. ¿Conoce el Código Ético perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte?**

MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

- 3. ¿Conoce usted las Reglas de Comportamiento Ético que debe tener un (a) auxiliar administrativo?**

MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

- 4. ¿Está capacitado para llevar a cabo su labor como un (a) asistente administrativo?**

MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

- 5. ¿Los valores éticos en un (a) auxiliar administrativo mejoran la atención a los usuarios?**

MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

- 6. ¿La buena atención a los usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte, ayudan a mejorar la imagen institucional?**

MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

7. ¿Los valores son la fuente de armonía en el lugar de trabajo?

MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

8. ¿Maneja una comunicación eficaz y tiene empatía con los usuarios y compañeros de trabajo?

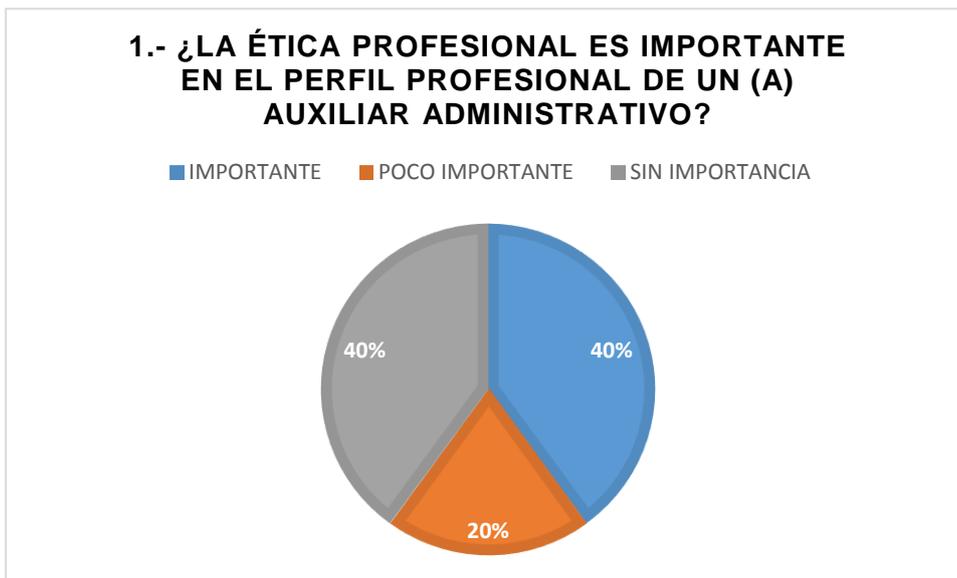
MUY IMPOTANCIA () POCA IMPORTACIA () SIN IMPORTANCIA ()

Anexo 2.

1.- ¿La ética profesional es importante en el perfil profesional de un (a) auxiliar administrativo?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 1. Importancia del código de la ética.



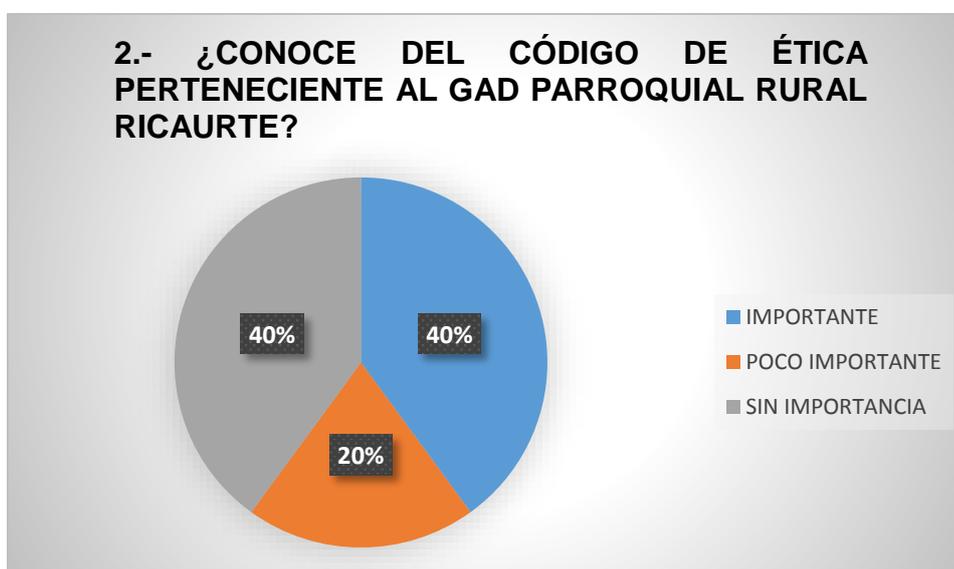
Análisis:

En claridad a los resultados obtenidos realizados a los beneficiarios de este estudio de caso. Dio como resultado que el 40% de los encuestados respondieron que si es importante la ética profesional en su trabajo, el otro 40% menciona que es poco importante la aplicación de la ética, con una diferencia del 20% que afirmó que la ética profesional no es importante en el perfil de un auxiliar administrativo.

2.- ¿Conoce el código de ética perteneciente al GAD Parroquial Rural Ricaurte?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 2. Código de ética del GAD Parroquial Rural Ricaurte



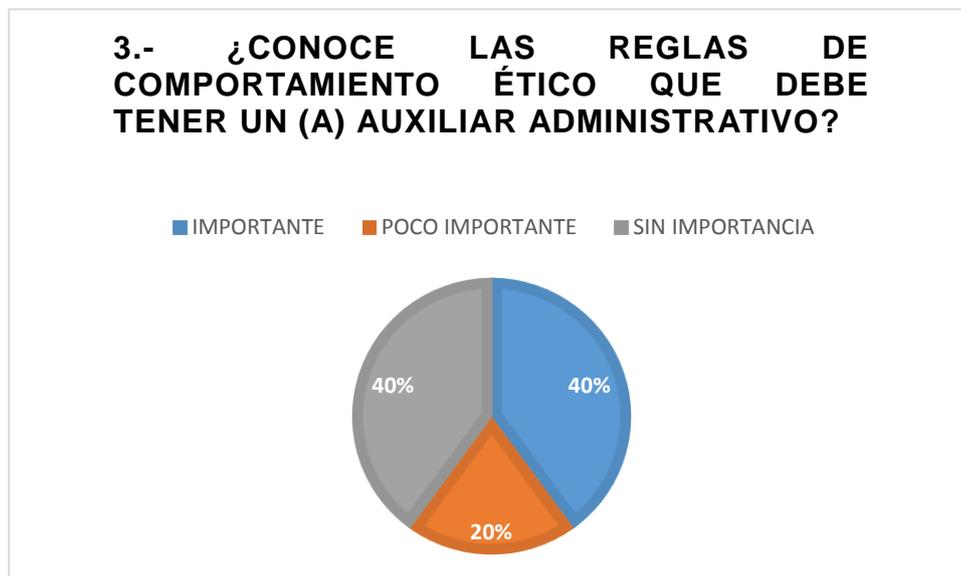
Análisis:

En consecuencia de los resultados vemos que el 40% de los encuestados han dado como resultado es importante código de ética perteneciente al GAD Parroquial Rural Ricaurte, mientras que el 40% dice que no es importante; y el 20% menciona que es poco importante.

3.- ¿Conoce las Reglas de Comportamiento Ético que debe tener un (a) auxiliar administrativo?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 3. Normas de comportamiento ético



Análisis:

Conforme a la frecuencia de respuestas a esta pregunta se toma en cuenta que el 40% tiene importancia de las reglas de comportamiento; el otro 40% dice que no es importante tener conocimiento y el 20% dice es que poco importante conocer sobre el comportamiento que debe tener un (as) auxiliar administrativo.

4.- ¿Ésta capacitado para llevar a cabo su labor como un (a) auxiliar administrativo?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 4. Capacidad para ser auxiliar administrativo.



Análisis:

En vista del resultado de esta indagación el 40% de encuestados respondieron si es importante; el otro 40% menciona que no están capacitados para desenvolverse como un asistente administrativo, el 20% menciona que es poco importante estar capacitado para cumplir con este rol.

5.- ¿Los valores éticos en un (a) auxiliar administrativo mejora la atención a los usuarios?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 5. Aplicación de los valores éticos



Análisis:

Esta pregunta demuestra que el 40% de los encuestados si es importante considerar que los valores éticos ayuda a mejorar la atención a los usuarios, a diferencia del 40% que opina que no tienen importancia, y el otro 20% confirma que es poco importante aplicar los valores éticos.

6.- ¿La buena atención a los usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Ricaurte, ayudan a mejorar la imagen institucional?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 6. Imagen institucional.



Análisis:

En este previo análisis vemos que el 40% de los encuestados consideran que si es importante presentar una buena atención al usuario para mejorar la imagen institucional, el 40% más dice que no es importante; y el 20% afirma que es poco importante para mejorar la imagen institucional.

7.- ¿Los valores son la fuente de armonía en el lugar de trabajo?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 7. Los valores son la fuente de armonía.



Análisis:

En esta pregunta observamos que el 40% de los encuestados mencionan que los valores éticos si son fuente de armonía en el lugar de trabajo; el otro 40% expone que no es importante para la fuente de armonía y el 20% responde que es poco importante para la fuente de paz.

8.- ¿Manejar una comunicación eficaz y tiene empatía con los usuarios y compañeros de trabajo?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	2	40%
POCO IMPORTANTE	1	20%
SIN IMPORTANCIA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 8. Comunicación eficaz y empatía.



Análisis:

En esta pregunta observamos que el 40% de los encuestados mencionan que es importante la comunicación eficaz; el 40% dice que no es importante ser empático y tener buenas comunicaciones; y el 20% opina que es poco importante.

Anexo 3.



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



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

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.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.

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,



Escaneado con
VIVIANA DEL
SOCIO ONOFRE
ZAPATA

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

Anexo 4.



Babahoyo, marzo 8, 2022

Señor:
Enrique Rosero Gómez
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL RURAL RICAURTE
Eduardo Obando (Malecón) entre Vidal Miranda y Bartolomé Bastidas.
Ricaurte.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **CRUZ MERELO ESTHER ARIANA**, con cédula de identidad # **120858212-0**, 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 de 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: con el tema: **“ÉTICA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS AUXILIARES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL RICAURTE EN EL PERÍODO 2021- 2022”**.

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.



Recibiendo tutorías con la Doctora. Margarita Figueroa Silva.



Aplicando la encuesta con los (as) auxiliares administrativos del GAD Parroquial Rural Ricaurte.



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



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **ESTHER ARIANA CRUZ MERELO**, portador de la cédula de ciudadanía **120858212-0**, en calidad de autora del documento probatorio del examen complejo de grado previo a la obtención del título de **Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema: **ÉTICA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS AUXILIARES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL RICAURTE**.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

ESTHER ARIANA CRUZ MERELO

C.I.: 120858212-0