



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE  
LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
EL SAGRARIO - AGENCIA BABAHOYO.**

**AUTORA:**

**MARÍA ARIANA SANTILLAN NIVELA**

**TUTORA:**

**LCDA. GINA CAMACHO TOVAR MSC.**

**BABAHOYO –LOS RÍOS**

**2019**



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



**DEDICATORIA**

A Dios por bendecirme con salud, y a mi familia quien me ha enseñado las mejores lecciones de vida, a quienes dedico este trabajo que sin su ayuda no hubiese podido culminarlo, ya que estos cuatros años han sido muy lindos he conocido personas maravillosas, y hoy me puedo sentir dichosa y muy agradecida con todos ellos, además quiero agradecer a la tutora de este trabajo Lcda. Gina Lorena Camacho Tovar por guiarme con paciencia y rectitud, como docente en el desarrollo de esta investigación, gracias a todos por haber formado parte de este crecimiento y enseñarme que todo se puede sin importar cuanto tiempo se tome si de verdad lo anhelas. La Universidad es importante, pero como todo proceso en la vida es necesario que se marque para que seamos mejores.

MARÍA ARIANA SANTILLAN NIVELA



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



**AGRADECIMIENTO**

**A DIOS**

Por brindarme salud, y la fortaleza necesaria en aquellos momentos de dificultad, para poder culminar este proceso y poder obtener unos de los anhelos más deseados de mi vida.

**A MI MADRE**

Mis más grande agradecimiento quien me ha enseñado que todo se puede lograr si se da un paso a la vez.

**HERMANA**

De manera especial mi agradecimiento por que me ha ayudado en todo momento y poder gracias a ella culminar este proceso.

**HIJOS**

Mi inspiración y principales promotores que gracias a ustedes he podido llegar hasta aquí, deseo poder convertirme en esa fortaleza para que puedan seguir avanzando en su camino.

MARÍA ARIANA SANTILLAN NIVELA



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



**OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO**



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



Babahoyo abril 4, 2019

Ingeniero  
Jaime Arnoldo Arcos Torres  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EL SAGRARIO" AGENCIA BABAHOYO.**  
Ciudad. -

De mis consideraciones:

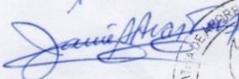
Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **María Ariana Santillán Nivelá**, con cédula de identidad N° **120557570-5**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que usted acertadamente dirige; 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 entrevista para su proceso de investigación. Cuyo tema es: **"Actitudes y Prácticas Éticas en el Desarrollo Profesional de las Secretarías."**

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

Atentamente;

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



AUTORIZADO  
4/Abril/2019.  
166-06  






**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, **MARÍA ARIANA SANTILLAN NIVELA**, portadora de la cédula de ciudadanía **120557570-5**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SAGRARIO" - AGENCIA BABAHOYO.**

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

**MARÍA ARIANA SANTILLAN NIVELA**  
**C.I. 120557570-5**



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



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME  
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

**Babahoyo, 22 de abril de 2019**

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008, con fecha del **2 de abril de 2019**, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019, certifico que la Señora **MARIA ARIANA SANTILLAN NIVELA**, ha desarrollado el Trabajo de Investigación titulado:

**ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE  
LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL  
SAGRARIO - AGENCIA BABAHOYO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el Documento Probatorio de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

**LCDA. GINA LORENA CAMACHO TOVAR MSC.**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



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



**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS  
FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

Babahoyo, 23 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo de la Señora **MARÍA ARIANA SANTILLAN NIVELA**, cuyo tema es: **ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO - AGENCIA BABAHOYO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **0%**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento: [Lista de similitud urkund.docx \(190818479\)](#)  
Presentado: 2019-04-18 09:24:10-05:00  
Presentado por: [marianacastillo2430@gmail.com](mailto:marianacastillo2430@gmail.com)  
Recibido: [gina.l.c@unababahoyo.edu.ec](mailto:gina.l.c@unababahoyo.edu.ec)  
Mensaje: [Ver mensaje: Informe de similitud urkund.docx](#)  
0% de estos 11 párrafos, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

  
LCDA. GINA LORENA CAMACHO TOVAR MSC.  
DOCENTE DE LA FCJSE



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 22/4/2019 <sup>07h</sup>  
HORA: 17:41

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
UNIDAD DE TITULACIÓN

## SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

<b>DOCENTE TUTOR:</b>	CAMACHO TOVAR GINA LORENA
<b>ESTUDIANTE:</b>	SANTILLAN NIVELA MARIA ARIANA
<b>PERIODO TITULACIÓN:</b>	ENERO 2019 - MAYO 2019
<b>MODALIDAD DE TITULACIÓN:</b>	EXAMEN COMPLEXIVO
<b>FASE DE MODALIDAD:</b>	FASE PRACTICA
<b>PROYECTO DE TITULACIÓN:</b>	ACTITUDES Y PRACTICAS ÉTICAS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO- AGENCIA BABAHOYO

## INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

ACTITUDES Y PRACTICAS ÉTICAS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO- AGENCIA BABAHOYO					
FASE	E INICIO	E FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

## INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	E INICIO	E FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	E INICIO	E FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	E INICIO	E FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
BIBLIOGRAFICA	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	E INICIO	E FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
ANEXOS	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	E INICIO	E FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	E INICIO	E FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-15	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

  
CAMACHO TOVAR GINA LORENA

  
SANTILLAN NIVELA MARIA ARIANA



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



**RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO - AGENCIA BABAHOYO.**

**PRESENTADO POR LA SEÑORA: MARÍA ARIANA SANTILLAN NIVELA**

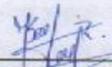
**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

9,90

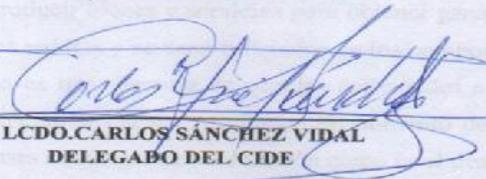
**EQUIVALENTE A:**

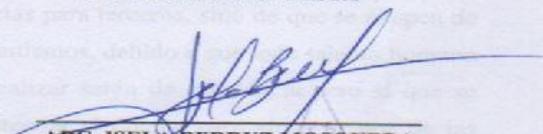
nove punto noventa (Excelente)

**TRIBUNAL:**

  
\_\_\_\_\_  
**ING. KERLY FEJOO ROJAS**  
**DELEGADA DE LA DECANA**

  
\_\_\_\_\_  
**LCDA. MARÍA SALAZAR SÁNCHEZ**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

  
\_\_\_\_\_  
**LCDO. CARLOS SÁNCHEZ VIDAL**  
**DELEGADO DEL CIDE**

  
\_\_\_\_\_  
**ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA**  
**SECRETARIA DE LA FAC. CC. JJ. SS. EE**





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



## **RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación se ha recopilado información acorde al tema: Actitudes y Prácticas Éticas en el Desarrollo Profesional de Las Secretarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” - Agencia Babahoyo, el cual se empleó el método descriptivo y la entrevista.

Se detallan las falencias en dicha empresa, problemas que existen por no cumplir con las prácticas éticas en la cual se constató la presencia de actitudes inadecuadas como retraso en la atención y favoritismo injustificado que manifiestan las secretarias al momento de atender al cliente, y la falta de guías de conductas observables, puesto que es un indicador de gran relevancia que ayuda a la emotividad, eficacia y eficiencia en el ejercicio de sus labores.

Se describe el desarrollo del caso, las situaciones halladas, conclusión, recomendación y sugerencias en base al tema de estudio, una vez terminada la investigación se obtuvo que las actitudes y prácticas éticas es de gran relevancia dentro de las empresas ,porque precisa como debe actuar el órgano de una empresa en todo momento dentro y fuera de la misma, regulando la labor que se realiza en el ejercicio de su profesión, porque no se trata de producir bienes y servicios para obtener ganancias para terceros sino de que se ocupen de los valores y se vea reflejada en los comportamientos, debido a que todo talento humano no es una garantía de que las actividades a realizar serán de excelencia pero sí que se obtendrán buenos resultados bajo la conformidad y responsabilidad de las acciones a realizar, al momento de atender al cliente para alcanzar una de las fases continuas de maduración como es el desarrollo profesional.

**Palabras claves:** Actitudes, Prácticas Éticas, Desarrollo Profesional y Secretarias.



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



**ÍNDICE GENERAL**

CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PERMISO.....	IV
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	V
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR. ....	VI
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTI PLAGIO.....	VII
INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SISTEMA SAI.....	VIII
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	IX
RESUMEN.....	X
ÍNDICE GENERAL.....	XI
2.INTRODUCCIÓN.....	1
3.DESARROLLO.....	2
4.CONCLUSIONES.....	17
5.BIBLIOGRAFÍAS.....	19
6.ANEXOS.....	20
ANEXO N°1 ESTRUCTURA INTERNA DE LA COOPERATIVA.....	20
ANEXO N°2 CUESTIONARION°1 DIRIGIDO A JEFE DE AGENCIA Y EMPLEADOS.....	21
ANEXO N°3 CUESTIONARIO 2 DIRIGIDOS A CLIENTES.....	23
ANEXO N°4 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A JEFE DE AGENCIA Y A EMPLEADOS/AS.....	25
ANEXO N°5 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A CLIENTES.....	30
ANEXOSN°6 EVIDENCIAS DEL TRABAJO REALIZADO.....	34

## **2. INTRODUCCIÓN**

El presente estudio se enmarca sobre Actitudes y Prácticas Éticas en el Desarrollo Profesional de Las Secretarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario - Agencia Babahoyo, entidad financiera creada con el objetivo de captar ahorros y conceder préstamos, cuyo fin empresarial es distribuir de manera eficaz los bienes y servicios de los clientes, por lo tanto existe la necesidad de vislumbrar la función que realizan como organización, para ello es importante que se aprecie el papel de la cultura ética en todo proceso.

La problemática se basa en un escaso comportamiento ético, que no permite desarrollar una capacidad estratégica organizacional, donde se constató actitudes inadecuadas en el talento humano, puesto que el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, son tácitas pero poderosas en el desarrollo profesional, que refleja factores como: dilación con el trabajo (retraso en la atención), donde la eficacia y calidad del servicio es mucha veces el diferenciador entre las demás para ganar confianza, favoritismo injustificado, irrespetar los turnos puede causar hasta que los clientes busquen otras opciones en el sector, falta de guías de conductas observables, indicadores de información que son de gran ayuda para el mejoramiento continuo, porque precisan innovación, siendo estos componentes claves en el ejercicio laboral por parte de una secretaria al brindar su servicios, alejándose de los protocolos de atención al cliente y de la gestión ética.

La investigación se relaciona con las líneas de investigación de la carrera con el Talento Humano, Gestión del Talento Humano en las Actividades Organizacionales, por ello cuenta con el respaldo para el desarrollo de las sublíneas de investigación como es comportamientos ético del talento humano, porque precisa cómo debe actuar el órgano de una empresa en todo momento dentro y fuera, regulando la labor que se realiza en el entorno de su profesión, siendo la práctica diaria donde las secretarias se enfrentan a todo tipo de conflictos, para ello debe mostrar disposición, capacidad, actitud ética al atender al cliente y compañeros.

Las actitudes y prácticas éticas de las secretarias entorno a su trabajo, son un aspecto importante, al expresar las necesidades que ayuden acrecentar la eficacia y el rendimiento

antes los retos que se presentan día a día, porque señalan lo que una persona siente sobre la otra, pueden ser positivas o negativas y que son aprendidas a lo largo del desempeño laboral, en la que se analizan los principios que rigen a una secretaria, que se trata del factor propio de la gestión empresarial y alcanzar uno de los principales procesos, el desarrollo profesional, integradas por etapas de maduración vividas en el transcurso del ejercicio profesional.

La metodología aplicada fue el método inductivo que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, que permitió realizar el análisis cualitativo y conocer los problemas, para ello se implementó un estudio descriptivo porque ayudó a obtener e interpretar datos relevantes a través de la investigación de campo, que ayudan a constatar la realidad de lo que necesitan o desean los clientes como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario (Anexo 2-3) dirigidos al jefe, empleados y clientes de la Cooperativa El Sagrario.

Para realizar el análisis de resultados, se efectuó tres entrevistas que permitieron hacer la interpretación de los datos más relevante, donde los clientes al contestar las interrogantes, contradicen las afirmaciones de los funcionarios y se pudo conocer aspectos negativos como, retraso en la atención que causa descontentos, favoritismo injustificado, alejándose de entregar un trabajo íntegro, falta de guías de conductas observables, que son claves para el mejoramiento continuo puesto que la secretaria debe de tratar de gestionar la atención personalizada para que los clientes se sientan valorados.

Con esta investigación se busca generar conocimientos de la importancia de una buena actitud y práctica ética, en cuanto respecta a la calidad de servicio que brinda una secretaria en el ejercicio de sus labores, y alcanzar uno de las fases continuas como es el desarrollo profesional, porque no se trata de producir bienes o servicios para obtener ganancias para terceros, sino de ocuparse de los valores, que mejoren y se reflejen en los comportamientos,

evitando tener desestabilizaciones sociales, ya que la secretaria es un vínculo entre la organización y el cliente.

### **3. DESARROLLO**

El desarrollo del presente estudio se realizó en la Cooperativa “El Sagrario” agencia Babahoyo la misma que abrió las puertas al público el 12 de marzo de 2007, ubicada en la Avenida 10 de agosto 1008 entre Rocafuerte y Martin Icaza, la matriz está en Ambato es una organización formada por personas tanto naturales como jurídicas que se unen para llevar a cabo actividades financieras de absoluta responsabilidad de los asociados, con la anticipada autorización de la Superintendencia de Bancos cuya misión es “brindar productos financieros competitivos para satisfacer las necesidades socios y clientes contribuyendo al desarrollo de la economía popular y solidaria del Ecuador”.

El presente estudio se justifica en que se podrá conocer la importancia que tiene la práctica ética y la interacción de actitudes en las empresas, porque juegan un papel clave en quienes llevan el secretariado dentro de la misma, que reflejan en la calidad de la relación que existe con los compañeros y clientes, permitiendo que los empleados se comprometan con la ocupación que realizan y se manifieste en la calidad del servicio brindado.

En cuanto a la factibilidad generará cambios positivos que favorecen a la organización en el trato brindado, y se dé a notar la satisfacción del cliente, además se cuenta con la predisposición de quien dirige y de las secretarias de esta organización para brindar un buen servicio, para ello es necesario realizar conferencias motivacionales mediante la utilización de la tecnología ahora que gracias a esta se pueden realizar capacitaciones en materia de ética profesional, referente a la atención al cliente, como política institucional a toda la dependencias que servirá en el desarrollo profesional, y que ayuden a conocer más sobre los valores y como esta debe de ser aplicada dentro de la gestión administrativa.

Dentro de los profesionales del secretariado, tiene un aporte muy significativo porque contribuye a conocer los valores, forma de actuar y decidir que identifican a las secretarias en todo tipo de situaciones al atender al cliente, para fortalecer la práctica ética dentro de la gestión administrativa que impacten a la sociedad, por lo que día tras día se busca que comprendan su significado y no se queden en buenas intenciones, sino que tengan una utilidad práctica entre todos los funcionarios y que los clientes se sientan valorados. Donde las principales beneficiadas serán las secretarias que se desempeñan dentro de esta área, pues tendrán un enfoque más claro de cómo tiene que demostrar una actitud ética, del mismo modo los demás funcionarios y todos aquellos quienes asistan a la organización.

Es por ello que el objetivo se centró en conocer los aspectos que se manifiestan de una falta de ética profesional, que influyen en la actitud de las secretarias, sustentados teóricamente en lo que plantean varios autores, que indican, porque se da el incumplimiento de los valores, en la que no se alcanzan con las metas propuestas de la empresa, como ser una organización innovadora y brindar un mejor servicio a la comunidad, en la que nos permite comprender la realidad, de manera que como organización debe superar las expectativas de los clientes.

En el marco de la Cooperativa El Sagrario, se enfatiza que para realizar sus funciones y acoplarse a las exigencias, todos deben contar y mostrar una actitud positiva que certifiquen de manera eficiente las demandas dentro del contexto laboral, porque “Las actitudes y prácticas éticas implican que el profesional no solo tenga conocimientos sobre áreas y procesos específicos, sino que estén ligados sobre el uso de las herramientas de ejecución para llevar a cabo determinadas tareas” (Segovia Meza & Acosta Macías, 2018), se alude no a la metodología empleada para encaminar cualquier actividad realizada en la organización, sino al grupo de metodologías enlazadas a la conducta moral al desarrollar en el medio profesional del secretariado al momento desenvolverse, y organizarse dentro de la organización.

La actitud ética dentro de las organizaciones aborda muchos componentes como satisfacción, participación y compromiso laboral que se muestran de manera fehaciente, es decir son muy evidente tanto en su expresión facial y corporal cuando se presentan situaciones desagradables es decir “esa fuerza impulsadora que posee toda persona en la que nos hace actuar en momentos difíciles ya sea de manera positiva o negativa, sobre todo se trata de una predisposición a determinada situación o habilidad, tener puntos de vistas”, (López , 2014, pág. 24), por ello la actitud es la que dictamina para realizar determinadas tareas es decir obtienen una especial importancia como inclinación al proceder de cada persona.

La actitud y la práctica ética son una base fundamental en el desarrollo del ser humano porque en la mayoría de los casos se consolida en el desarrollo profesional en el curso de saber planificar, observar, analizar y realizar, porque estas se apoyan en normas valores y principios que ayudan a cumplir con los objetivos y poder así contar con clientes leales a sus servicios y llevar a obtener una buena productividad, cambiando no solo de manera personal sino también en lo laboral y social incluso en lo familiar, por ello se hace énfasis en las diferentes maneras de atender a las personas como parte de un sistema de prevenir los riesgos en el trabajo y porque en ciertas ocasiones los jefes inmediatos suelen reconocer el rendimiento de las secretarias apreciando su eficacia y efectividad de sus labores.

Es de gran importancia, en el andar de la profesión la práctica ética puesto que obedece mucho de la actitud y de la motivación para que puedan desempeñarse, porque muchas veces mantener la ética es solo un discurso porque al momento de dirigirlo a la práctica son varias las controversias, para ello las autoridades de alto mando deben ser quienes enseñen con el ejemplo la práctica de una buena actitud hacia los colaboradores para que de esta manera sean quienes corrijan, de modo que cada persona tiene diferente profesión y a la misma le pertenece un nivel ético, pero de igual simboliza una parte fundamental para la empresa.

La práctica ética ayuda a mejorar las actividades laborales y tener una mejor organización dentro de las empresas, impulsan a reforzar los principios en todas sus actividades ejerciendo

las labores con responsabilidad y honestidad y con gran compromiso sin perjudicar a terceros moralmente, en efecto al conservarlo permite perfeccionar algunas actitudes erróneas, para que así su desempeño sea apreciado por quienes asisten a la organización a buscar una solución, porque sembrar una buena práctica profesional ayuda luego a cosechar una satisfacción de haber logrado el anhelo como profesional.

La actitud ética precisa la manera de actuar ante cualquier situación, en el ámbito laboral y académico, es utilizada para prever errores porque al practicarla ayuda en el desenvolvimiento de las tareas por realizar. Esta indaga la justicia tanto en el actuar profesional como en la forma de tratar, constituye una clara actitud y rectitud moral apoyada en la ética de colaboración y justicia hacia los demás, porque quien practica una actitud de servicio ha sobrepasado obstáculos tanto personal y social.

La secretaria es aquella que debe cumplir en su totalidad con el rol que desempeña en el transitar profesional responsabilizándose de conservar los principios adquiridos ante la sociedad, los mismos que alcanzados como un buen profesionista nos hace apreciarnos como persona, al momento de la atención al cliente porque “La atención al cliente es fundamental para la buena marcha de cualquier empresa ya sea grande o muy pequeña” (Díaz, 2014, pág. 13), porque ciertas veces se convierte en el componente diferenciador entre otras empresas.

En el ámbito laboral las secretarias aprenden mucho de sus características actitudinales que la hacen perdurar a través de la ética profesional la manera de actuar y de decidir, donde refleje confianza, al ejecutar sus labores porque cuando una secretaria solo saluda y se niega a dar alguna información solo demuestra incapacidad, insatisfacción al cliente, puesto que la ética no es suficiente con conocerla sino es de gran necesidad de demostrarla y así poder evitar todo tipos de conflictos.

Las principales funciones de la ética, son “aclarar que es lo moral, cuáles son sus rasgos específicos; fundamentar la moralidad, es decir, tratar de averiguar cuáles son las razones por las que tienen sentido que los seres humanos se esfuercen en vivir moralmente; aplicar a los distintos ámbitos de la vida social los resultados obtenidos en las dos primeras

funciones de manera que se adopten esos ámbitos sociales ,una moral crítica (es decir, racionalmente fundamentada ),en lugar de un código moral dogmáticamente impuesto o de la ausencia de referentes morales.” (Cortina, Cortina Orts, & Martínez Navarro, 2008, pág. 23), sin necesidad de que impongan un código incuestionable, la secretaria debe contar con este saber práctico, para alcanzar un buen rendimiento, eficacia, productividad en su desarrollo profesional.

Al hacer referencia de desarrollo profesional siempre se asocia con la manera de ascender dentro de la empresa, toda persona labora llegando al mismo con el pasar del tiempo como producto de su esfuerzo a lo largo de su trayectoria buscando los mejores resultados de la institución en que labora y siendo reconocidos a la vez por los clientes que visitan la empresa por cualquier información, llevando buena imagen del trato brindado en la organización.

La ética laboral siempre va adherida con la ética personal cuya persona que cuenta con la ética personal la llevará a su trabajo, porque poseer un comportamiento ético en cualquier lugar y ante cualquier situación nos dará muchas ventajas, como lo es la confianza y seguridad entre todos los que laboran en un mismo lugar, visto que “El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el avance de trabajadores capacitados, mismo que debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo”.(Rodríguez, Loor, & Escobar, 2017, pág. 66), ante todo crecer profesionalmente son algunos de los anhelos innato de todo ser humano.

Dentro del entorno laboral, el desarrollo profesional es una condición de obligatoriedad dentro de cualquier instrucción para que perdure un entorno de trabajo armonioso y cercano, por lo que uno de sus beneficios es que al contar la secretaria con una buena práctica ética estimula valores positivos como el arte de innovar y superarse adquiriendo una visión proactiva y dinámica de todas las situaciones conflictivas que pueda presentárseles, porque en la parte práctica de las labores es a donde se constituyen una red de valores que han sido

adquiridos en casa y en la comunidad y por lo tanto no solo deben ser expuestos en nuestro lugar de trabajo sino en nuestra manera de vivir.

La escasa práctica de las relaciones interpersonales disminuye el fortalecimiento de las relaciones cordiales basados en las normas de todos los colaboradores que inciden de forma negativa en la personalidad que es difícil proyectar una buena imagen de la organización prevaleciendo una sensación de descontentos, de manera que la finalidad del desarrollo profesional “es lograr la adaptación permanente de las competencias de las personas a las necesidades de la organización”. (Sagi Vela, 2004, pág. 134), en efecto el desarrollo profesional obedece a la autosuperación que aprecia cada persona para mejorar y enriquecer los objetivos dentro de la empresa donde los principios de la ética no son impuestos por ninguna fuerza legal sino por las actitudes y costumbres existentes

La importancia de aquellos valores para el ejercicio ético, en la que los principios son el acervo de valores, son prácticos y si son aplicados por las secretarias será una profesional capaz de admitir los retos venideros de una empresa dando un valor añadido a la organización en distintas áreas del campo secretarial con esencia de emprendedora, en las experiencias individuales y en el medio de convivencia, que deben manifestarse en el ambiente empresarial para ello deben contar con “los principios éticos universales que son: justicia, libertad, honestidad y verdad, porque nos dan las razones para actuar personalmente y profesionalmente con criterios que van mas allá de las creencias personales de cada persona y cada psicólogo”. (Chamarro, 2007, pág. 14) ,para así poder ofrecer un servicio de calidad.

En el transitar profesional se debe conservar los principios adquiridos ante la sociedad, los mismos que alcanzados como un buen profesionista nos hace apreciarnos como persona, ejerciendo nuestras labores con responsabilidad, honestidad y libertad en la que aborda el deber ser donde se aloja la ética y con un gran compromiso sin perjudicar a terceras personas moralmente, en efecto al conservar estos valores permite perfeccionar actitudes, porque la práctica ética ayuda a mejorar las actividades laborales y realizarlas con eficacia porque “eficacia es la capacidad y competencia que tiene el talento humano o para

desempeñar una actividad laboral y cumplir con el objetivo institucional con la menor utilización de tiempo y recursos” (García, 2017, pág. s.p), dado que tener una mejor organización ayuda a reforzar los principios en todas sus actividades.

Asimismo, la empresa debe promover los valores sociales a sus colaboradores para que toda secretaria cuente con los principios éticos fundamentales como lo es “la dignidad en la cual debe privarse de toda conducta que cree contravención o descrédito y desempeñarse en el ejercicio de su trabajo con decoro y honorabilidad. La integridad debe ejercer con buena fe, franqueza y rectitud, y secreto profesional debe analizar rigurosamente este principio de confidencialidad en las acciones y sucesos que comprenda por razones de la intervención de su trabajo”. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 16), porque ser integro te brinda muchas ventajas en elegir lo correcto y contar con tranquilidad mental, y rechazar lo inmoral.

Para llevar a una buena disciplina cabe destacar que contar con estos valores ayudará a mejorar las destrezas, claridad y creatividad de las secretarías, para en la cual la “disciplina laboral es la responsabilidad que sólo se logra mediante la creación e implementación de normas internas y una adecuada gestión del talento humano, factores que han cobrado gran importancia en la productividad de la organización”. (Alvarado Nando & Barba Abad, 2016, pág. s.p), visto que una buena disciplina acompañada de valores a la hora de ejecutar sus actividades no son una moda sino más bien una joya que día a día se debe llevar con firmeza y altivez.

Los procesamientos de cambios que buscan adaptar la ética de gestión como la manera de gerencia, la cultura organizacional, esquema organizacional debe solicitar la cooperación de todo el personal y eludir todas las actitudes negativas que puedan llevar a conflictos en el trabajo, como falta de disciplina, bajo desempeño y hasta cambio dentro de la estructura de entrada, para ello es importante la existencia de una variable motivacional en las empresas, como lo es la actitud proactiva que se refiere a la forma de actuar ante determinadas situaciones manifestando su estado de ánimo, mostrando su lado emocional y cognitivo.

La actitud ética activa ante el rol que desempeñan las secretarias, la asume al término del trabajo que ejerce, siendo responsable es decir el saber reconocer la magnitud de nuestras acciones y de sus resultados en la que debe afrontar aquellas, por lo cual es el elemento vital para alcanzar los objetivos trazados, para aquello deben estar comprometidos con el trabajo que realizan porque “el compromiso social en las instituciones radica que la oferta de sus servicios o sus actividades internas promuevan el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera, y al mercado que pueda llegar” (Escudero & García , 2014, pág. s.p), como promover valores para así alejarnos de tomar decisiones desacertadas.

El comportamiento ético es una decisión individual de cada talento éste es posible desarrollarlo en la medida que se amplíen o se aumenten, los conocimientos, la experiencia, las habilidades y otros aspectos, puesto que el talento en toda persona no es una garantía absoluta de que las actividades realizada será de excelencia pero si un aspecto potencial de gran relevancia para obtener resultados positivos, bajo la conformidad y la responsabilidad de sus posibilidades de la labor que realiza en la que toda persona debe ser tratada como ser humano y no como un recurso donde se garantice un buen clima laboral.

Es de gran relevancia construir un buen clima organizacional porque “el clima laboral se contruye con la flexibilidad del individuo para aportar a la empresa, su responsabilidad, la calidad de persona, la precisión de sus comentarios, su rendimiento y actitudes, todo estos factores representan un motor de éxito organizacional”. (Goleman, 2014, pág. s.p), al no practicar valores en la organización se expresa en diferentes factores como la planta administrativa trabaja de manera individual, poco entusiasmo, que lleva a tomar decisiones inapropiadas hasta caer en el estrés laboral, que afectan al resto de compañeros en la organización.

Para consolidar la cultura ética, ser reconocida y para que se produzca un ambiente confortable se debe poner en práctica la ética, demostrando responsabilidad, para mantener un buen rendimiento, en donde el entorno se note el esfuerzo, entusiasmo y entrega en sus

labores haciendo conversatorios personales como estrategia como un elemento clave para ganar confianza en los clientes, porque “La estrategia corporativa busca evaluar cuáles son los mecanismos para modificar el ámbito de la empresa fusiones, alianzas, contratos, franquicias, entre otros y cuál es la mejor forma de coordinación de las diferentes actividades y negocios para lograr los objetivos de la empresa”. (Tarziján, 2013), a saber si existe la insuficiente práctica ética provoca un servicio inapropiado al cliente llevando hasta al descrédito y relaciones inapropiadas.

En efecto refleja el verdadero trabajo en equipo en la cual los principios son los que certifiquen la conformidad de todos demostrándolos en todos los aspectos de su profesión hasta para ser reconocida y respetadas tanto personal como profesional, debido a que todo profesional debe o está en la obligación de mejorar el ambiente día con día ligados a los principios éticos, factor fundamental de sus labores, comunicación que deben cuidar y prevalecer una buena actitud que debe ser expresada, y siempre con el deseo de dar un buen servicio acompañados de cordialidad y responsabilidad para que todo sea de manera fácil.

Para ello es necesario que se desenvuelvan con plena perfección, solo se logrará si se exige a sí misma, demostrando motivación un buen sentido de ánimo es decir actuar por propio convencimiento con empeño de ser cada vez mejor, y brinde una excelente atención al cliente, evitando las distracciones y siendo cortés, atenta, demostrando actitud abierta, manteniendo la virtud para conservar la serenidad ante conflictos, ya que las organizaciones reciben mucho de la sociedad y no pueden estar alejadas de ella.

En el momento de tratar con las personas en general en la que el servicio es una actitud de vida, y es en sí otorgar para mejorar el cumplimiento de un proceso, la importancia de la práctica ética radica en aquella parte especulativa analiza los principios esenciales de la propia moral y social en la cual son destacado en el campo profesional solo es logrado si tiene cultura ética, en la parte práctica radica en las relaciones entre las secretarías y los clientes que garantice una atención de calidad en la que esta puede trascender de forma positiva como negativa en el ambiente de trabajo.

La ética se trata de un valor que muestra actitud del ser humano y produce el bien grupal, y es demostrada mediante el cumplimiento en las tareas encomendadas en el trabajo ante cualquier conflicto. La práctica ética se evidencia a través de un código a los profesionales y de diversos principios y valores, jamás señala maneras de conductas dentro del ejercicio de una profesión, precisa las normas del desarrollo profesional a través de valores adquiridos por el ser humano, crea en ella una reacción que implica una preocupación laboral que se ve en manifiesto al momento de atención al cliente.

Sobre todo, la secretaria para brindar un buen servicio debe estar en constante capacitación y actualización de sus saberes prácticos y técnicos como estrategia para dar un servicio de calidad donde el objetivo principal de toda organización es mantener los clientes porque ellos conocen cuán difícil es conseguirlos, por ello deben hacer sentir que sus necesidades se sientan cubiertas se sientan valorados y así ganar su fidelidad y confianza, contribuyendo a que las tareas resulten agradables.

Dado que las secretarias tienen un nivel técnico identificado pero aún difiere de su nivel actitudinal y ético en las tareas laborales que son cuando se está desempeñando la labor de atender al cliente tanto interno y externo, estas acciones están orientadas a la observación y crecimiento de otras destrezas que en la mayoría de los casos se desatienden desde el entorno educativo por aparentar que ya se cuentan con ellos desde el nido familiar, las experiencias individuales y en el medio de convivencia, en gran mayoría depende de transformar sus actitudes en valores normativos para adaptar la práctica ética que siempre estén enlazadas, siendo de gran relevancia en el desarrollo profesional y en toda gestión laboral.

La cooperativa El Sagrario consta de una estructura interna (Anexo 1) que se compone por: Jefe de Agencia, Créditos oficiales e Inversiones, secretarias de atención al Cliente, Caja Interna, Ventanillas y Supervisión, ellos son quienes están a cargo de planificar, fomentar, controlar, desarrollar y supervisar las actividades realizadas en cada dependencia, que promuevan la gestión profesional e innovadora, contando con un equipo de trabajo, que garantice el crecimiento de la empresa para fomentar su filosofía laboral de forma eficiente

y eficaz, donde “La filosofía laboral concibe y determina la ética en la organización, de igual forma define la manera de relacionarse en el entorno laboral y en el proceso de toma de decisiones” ( Meza Lueza, 2016, pág. 79),siendo ellos quienes poseen las actitudes en el trabajo que bien dificultan o favorecen en todos los procesos que se realizan.

La metodología aplicada fue el método inductivo porque obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, que permitió realizar el análisis cualitativo y conocer los problemas, para ello se implementó un estudio descriptivo porque ayudó a obtener e interpretar datos relevantes a través de la investigación de campo, para constatar la realidad y ayudan a acercarse más a los que los clientes necesitan o desean , como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario (Anexo 2-3), para realizar el análisis de resultados, los objetos de estudio fueron jefe, empleados y clientes de la agencia.

La entrevista dirigida al jefe de la agencia al indicarle la interrogante ¿Cree usted que la práctica de la ética incide mucho en el desarrollo profesional? manifestó que la ética incide mucho y es muy importante en el ejercicio profesional,porque esta es una entidad de transferencias bancarias donde se cuida mucho los beneficios particulares pero muchas veces las personas no conocen de trámites bancarios, y han tenido que enfrentar todo tipos de conflictos pero que no han pasado a mayores porque cuando han tenido que darle la negativa a un trámite las personas muestran un comportamiento poco ético en su reaccionar.

Pero que ellos se rigen a protocolos de atención para cumplir uno de los valores corporativos que son igualdad de derechos entre socios, derecho a votar, y ser elegido, solidaridad,libre acceso,retiro voluntario, acciones estratégicas y mejoramiento continuo tecnológico,donde ellos conceden préstamos a personas emprendedoras,comerciales cacaoteros o de combinacion de compra y venta de arroz, porque ellos tienen ingresos semanales y mensuales pero que evitan o muy poco trabajan con clientes agrícolas debido a que la siembra reproduce en 4 meses y 2 para vender, en la cual muchas veces no cuentan con el recursos para cancelar las cuotas periódicas del crédito otorgado y esto afecta a la cartera vencida.

La entrevista realizada a los empleados donde dieron a conocer que entre compañeros no existen comportamientos inapropiados que trabajan en conjunto para cumplir los objetivos de la organización para el mejoramiento colectivo, pero al hacerle la interrogante que ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se enfrenta en el momento de atender al cliente? Indicaron que uno de los problemas ético que les ha tocado lidiar es que tratan de sobornarlos para que le concedan el préstamo ofreciéndoles darles dinero a cambio del mismo, y abuso de poder es decir por razones familiares o amistades de los socios si se le da la negativa al crédito aluden a privarlo de algún beneficio o del empleo.

Porque ellos para el cumplimiento de metas y prever solicitan entre sus requisitos rol de pago, certificado de la empresa, registro de aportaciones debido que muchas veces el cliente falsifican documentos para proponer un crédito donde al momento de realizar las inspecciones de casas resultan no habitar allí, por lo consiguiente se acercan a solicitar un crédito diciendo cobrar una cantidad aceptable pero que al momento de verificar reflejan muchos descuentos que no llegan a cubrir el valor a pagar de un crédito solicitado.

Para el desarrollo del caso y confirmar los criterios positivos anteriores se realizó una entrevista donde lo objetos de estudio fueron los clientes atendidos en esta organización, en la cual al hacerle la interrogante ¿Cree usted que en esta organización se dan tipos de comportamientos inadecuados? manifestaron que retraso en la atención, favoritismo injustificado, alejándose de entregar un trabajo íntegro y que por la falta de un indicadores de conductas observables caen en estrés y que no ayudan a entregar un buen trabajo, que son claves para el mejoramiento continuo puesto que la secretaria debe de tratar de gestionar la atención personalizada para que los clientes se sientan valorados.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista realizada al jefe, empleados y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario permitió recolectar información e interpretar los datos más relevantes en la que se evidencia algunos aspectos

que afectan a la calidad de atención al cliente, alejándose de brindar un buen servicio, en el contexto de la problemática evidenciamos algunos problemas:

Dado que al hacerle la interrogante ¿Considera usted que las secretarias dan pronta gestión a sus trámites?, entre las opciones dadas señalaron la dilación con el trabajo, es decir retraso en la atención es uno de los aspectos que se presentan en el momento de atender al cliente, donde las secretarias no dan pronta gestión a los trámites de los clientes, y se apoyan en excusas habituales como se fue el sistema y para evitar propagación de rumores, donde la eficacia es una capacidad y competencia del talento humano y la calidad del servicio es muchas veces el diferenciador entre las demás opciones porque la ética profesional se origina cuando se brinda un servicio a los demás, en la que permite encontrar la excelencia como profesional, manifestado en el comportamiento responsable acerca de las obligaciones de una profesión.

Del mismo modo otras de las interrogantes realizadas fue ¿Cree usted que en esta organización se dan tipos de comportamientos inadecuados?, indicando quienes son atendidos en la organización, el favoritismo injustificado, aspecto que causa descontentos que por razones de reconocidos políticos, familiares o de amistad, irrumpen los turnos de llegadas, alejándose de los protocolos de atención, creando inconformidad, donde la secretaria debe demostrar rectitud de intención y vocación de servicio es decir que aunque no se soborne a ella, debe sostener el honor y el deber ser, sustentados en la franqueza y buena fé, ni aceptar dádivas, regalos para favorecer a alguien porque la ética debe ser nuestro traje de actitud.

Guías de conductas observables son escasas en la organización, señalaron que por la falta de este indicador se adoptan actitudes inadecuadas porque hace que los colaboradores se salgan de su entorno habitual muchas veces al no verla no son implementadas puesto que son necesarias para precisar innovación, porque ayuda en el desarrollo de la emotividad, género humano, eficacia y eficiencia, en la práctica de las profesiones y en la propia vida, observar estos indicadores nos ayuda abordar cada uno de los problemas presentados porque

aporta mucha información de lo que puede llegar a ser el comportamiento futuro de cada secretaria en sus actividades laborales.

Toda actividad profesional se ve rodeada en un sin fin de problemáticas que arduamente podrán ser solucionadas si se ha hecho un debido análisis y la respectiva reflexión desde la etapa estudiantil, porque ser profesional no se trata solo de tener un título sino de estar comprometidos con la ocupación, debido a que la ética se apoya en la persona que cuenta con ganas de trabajar por ello debe brindar gestión lo más pronto posible para poder solucionar todo tipo de conflictos y evitar que se den atrasos en la atención y ella pueda demostrar la eficiencia y eficacia que son componentes claves que deben contar toda secretaria en el ejercicio de sus labores.

En las relaciones interpersonales e interacción de actitudes se dan muchos conflictos y para ello es preciso que la secretaria como primer vínculo entre el cliente y la organización cuente con una actitud ética, porque no solo se trata de hacer lo necesario, para quedar bien con cumplir sus actividades sino demostrar una fuerte ética de labor donde se responsabiliza por dar más y un buen servicio ,para un buen ejercicio laboral, siendo toda persona libre de actuar y de decidir en todo tipo de situaciones, pero debe demostrar rectitud de intención en sus labores ofreciendo un servicio justo sin favoritismo que aunque no se soborne debe sostener el honor y el deber ,ni aceptar dádivas para favorecer a alguien.

Una de las acciones a implementar para mejorar el servicio brindado son guías de conductas observables y así poder lograr un ambiente armonioso conseguir mejorar el ambiente que no solo sirven las jerarquías de alto mando y puestos de entrada también para clientes que asisten a esta organización que no se salgan de su forma habitual y exista un verdadero compromiso de todos quienes laboran en dicha institución, porque la ética no basta con ser conocida sino también demostrada en cada una de sus acciones en el ejercicio de sus labores hasta para que sea reconocida no solo por el servicio financiera prestado sino por su atención brindada.

#### 4. CONCLUSIONES

- La secretaria debe dar gestión lo más pronto posible a los trámites de los clientes para así evitar que se dé retrasos en la atención y evitar la propagación de rumores, debido a que las personas que se acercan allí son porque se forjan buenas expectativas de ese lugar, y si se incumplen defraudan las mismas, llevando comentarios negativos que hasta pueden llegar hacer que la organización pierda credibilidad y confianza.
- El favoritismo injustificado dentro de la organización causa descontentos porque, aunque no se soborne a la secretaria, irrespetar los turnos crea inconformidad, que hasta pueden llegar hacer que los clientes busquen otras opciones en el sector, puesto que la secretaria debe brindar un trabajo justo porque la ética profesional forma parte integral del actuar y de la conciencia individual de cada ser y del comportamiento ético que llamamos rectitud donde se evidencia la pureza de sus intenciones y la fuerza de voluntad para ganar confianza del cliente.
- Guías de conductas observables este indicador es de gran importancia por la información contenida, para que resalte el buen trato hacia los clientes y no se alejen del protocolo de atención al público, tanto la jerarquía mayor y puestos de entrada fortalezcan la ética laboral para entregar un buen trabajo, obtener buenos resultados y no caer en el estrés laboral porque es allí donde se adopta una actitud inadecuada.

Otras Cooperativas consecutivamente realizan conversatorios personales diarios y capacitaciones motivacionales como estrategia para evitar riesgos, en cambio esta organización realiza asambleas mensuales, donde fortalecer la comunicación es necesario, como protocolos para obtener el mejoramiento continuo y saber utilizar las herramientas necesarias al momento de realizar determinadas labores.

Sobre todo, lo que impactó al realizar esta investigación es que dentro del área secretarial las organizaciones hoy en día buscan que el trabajo realizado cumpla con todos los

requerimientos establecidos por la misma, centradas en el trabajo en conjunto para fortalecer sus valores corporativos promoviendo la lealtad entre los clientes y obteniendo resultados positivos, metas propuestas y lograr un buen desarrollo laboral.

Lo más sobresaliente del presente estudio es que contribuye con el conocimiento de los componentes claves que las secretarias pondrán en práctica en el servicio prestado logrando la satisfacción de sus clientes para mantener a una organización funcionando de forma óptima, porque para crear una ética laboral favorable debe combinar ciertos componentes como valores sociales, primordialmente ser integro que es aquel que fomenta la confianza.

Se recomienda que se capacite a las secretarias en materia de ética profesional, porque permiten evitar una serie de inconvenientes de aspecto ético, moral que se ocasionan en el momento de ejecutar sus labores, y exista un verdadero compromiso que exponga su capacidad y ética en las mismas, identificando las reglas que permitan conocer su comportamiento y que lo induzcan al eficaz y eficiente manejo de sus tareas, y ayuden a desenvolvimiento en el desarrollo de profesiones.

Se recomienda que se pongan en marcha guías de conductas observables donde desde las autoridades de alto mando hasta los cargos de entrada estén registrados de manera para que no haya diferencia entre la ética difundida y la conducta fehaciente de los colaboradores y así se puedan cumplir los valores establecidos en los estatutos de la organización para impulsar una actitud ética apropiada y que todos se beneficien y hasta para que la organización se mantenga en el mercado competitivo laboral como una empresa que resalta el buen trato en el servicio brindado.

## 5. BIBLIOGRAFÍAS

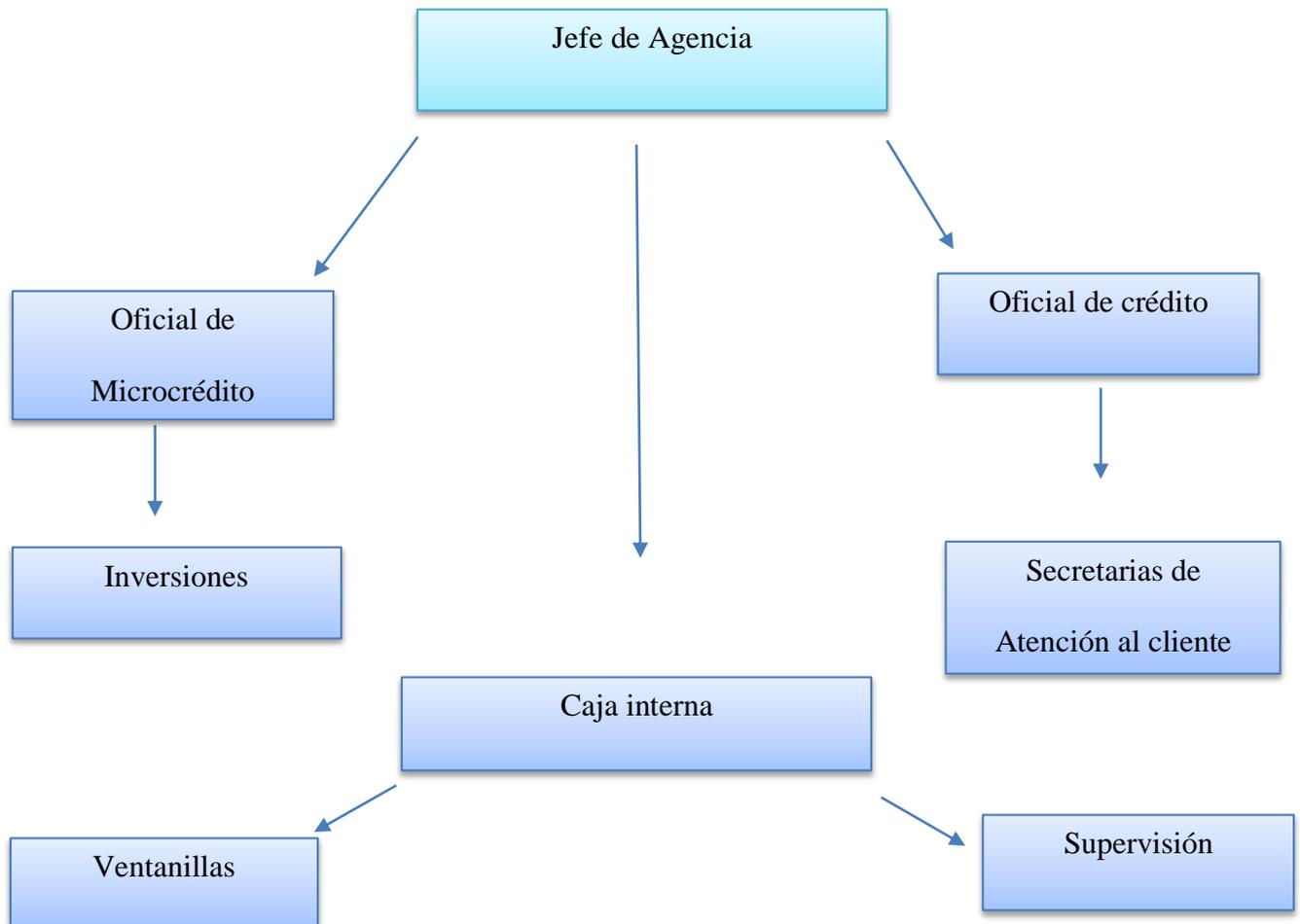
- Meza Lueza, J. (2016). Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa. Volumen 2. Monterrey, Mexico: Editorial Digital Tecnológico de Monterrey.
- Segovia Meza , R., & Acosta Macías, M. G. (2018). “Actitudes y practicas éticas de la secretaria ejecutiva dentro del ejercicio profesional en la Universidad Técnica de Manabí”,. Revista Caribeña de Ciencias Sociales.
- Alvarado Nando, M., & Barba Abad, M. (2016). Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje. Bloomington: Palibrio.
- Chamarro, A. L. (2007). Ética del psicólogo. Barcelona.
- Cortina, A., Cortina Orts, A., & Martínez Navarro, E. (2008). Ética. (cuarta, Ed., & A. Cortina, Cortina Orts, Martínez, Trad.) Madrid, España.
- Díaz, M. (2014). Atención básica al cliente. Manual teórico. CEP.
- Escudero, M., & García , J. (2014). La responsabilidad social empresarial y la creación de valor en América Latina. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Gámez, R. (2007). Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas (Eumed.net ed.).
- García, M. S. (2017). Orientación para el desarrollo profesional. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Goleman, D. (2014). Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial España.
- López , V. (2014). MF1446\_3 - Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo. España: ELEARNING S.L.
- Rodríguez, L., Loor, M., & Escobar, M. (2017). EL Desarrollo Profesional De Las Secretarias. Revistas de Ciencias Humanísticas y Sociales, 2(I), 66.
- Ruiz Mateos, M. D. (2010). Manual Técnicas de Secretariado. Formación para el Empleo. Madrid: CEP.
- Sagi Vela, L. (2004). Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organizacion. Madrid, España: ESIP.
- Tarziján, J. (2013). Fundamentos de estrategia empresarial. (J. Pardo, Ed.) Chilee: suc.



## 6. ANEXOS

### ANEXO N°1

#### ESTRUCTURA INTERNA DE LA COOPERATIVA



**Fuente obtenida:** Cooperativa El Sagrario

**Realizado por:** María Santillán Nivelá



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



**ANEXO N°2**

**CUESTIONARIO 1 DIRIGIDO A JEFE DE AGENCIA Y EMPLEADOS.**

El área de interés a meditar la orientación de la entrevista fue el jefe de agencia y empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Agencia Babahoyo, donde se capturó el conocimiento sobre: **Actitudes y Prácticas Éticas en el Desarrollo Profesional de las Secretarias”**

**1.- ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se enfrenta en el momento de atender al cliente?**

---

**2.- ¿Considera que dentro de la organización se da a notar una actitud ética al momento de atender al cliente?**

SI       NO

**3.- ¿Considera usted que la práctica de la ética es un ingrediente para el éxito de la empresa?**

SI       NO

**4.- ¿Considera usted que todos cumplen con el código de ética de la organización?**

SI       NO

**5.- ¿Cumple usted con los horarios de la organización?**

SI       NO       A VECES

**6.- ¿Considera usted si existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la organización?**

SI       NO

**7.- ¿Cree usted que la práctica de la ética incide mucho en el desarrollo profesional?**

SI  NO

**8. ¿Considera usted que la actitud es un factor clave en el ejercicio laboral?**

SI  NO

**9.- Nombre los principales valores corporativos que promueve la Cooperativa**

---

**10.- ¿Considera usted que los compañeros muestran buena actitud y cortesía al momento de atención al cliente?**

SI  NO

**11.- ¿Se brinda capacitación o conferencia a los colaboradores de la organización?**

SI  NO  A VECES

**12.- ¿Considera que los principios y valores sustentan la ética profesional?**

SI  NO

**13.- ¿Usted practica la ética profesional en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales?**

SI  NO

**14.- ¿Cree usted que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional?**

SI  NO



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



**ANEXO N°3**

**CUESTIONARIO 2 DIRIGIDO A CLIENTES**

El área de interés a meditar la orientación de la entrevista fueron los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Agencia Babahoyo, donde se capturó el conocimiento sobre: **Actitudes y Prácticas Éticas en el Desarrollo Profesional de las secretarias.**

**1.- ¿Considera usted que al momento de la atención las secretarias practican la ética?**

CES

**2.-¿Cree usted que en esta organización se dan tipos de comportamientos inadecuados? como:**

- Favoritismo injustificado
- Ausentismo laboral
- Mala dirección organizacional
- Actitudes inadecuadas
- Retrasos de atención (Dilación con el trabajo)
- Falta de principios
- Incumplimiento de normas, guías de conductas
- Problemas de adaptación y participación
- Otros
- Ninguno

**3.- ¿Considera usted que la práctica de la ética es un ingrediente para el éxito de la empresa?**

SI

NO

4.- ¿Cree usted que en esta empresa cumplen con el código de Ética Institucional?

SI  NO  A VECES

5.- ¿Cree usted que la ética profesional es importante en el momento de interactuar en todo aspecto de la vida?

SI  NO

6.- ¿Considera usted que las secretarias de esta empresa están capacitadas para ofrecer una buena atención al cliente?

SI  NO

7.- ¿Considera usted si existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la organización?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

8.- ¿Considera usted que las secretarias y todo el personal cumplen con los principales valores corporativos que promueve la Cooperativa?

SI  NO

9.- ¿Considera usted que las secretarias dan pronta gestión a sus trámites?

SI  NO

10.- ¿Considera usted que es importante la capacitación a los empleados de parte de la organización?

SI  NO

11 ¿Cree que los principios y valores sustentan la ética profesional?

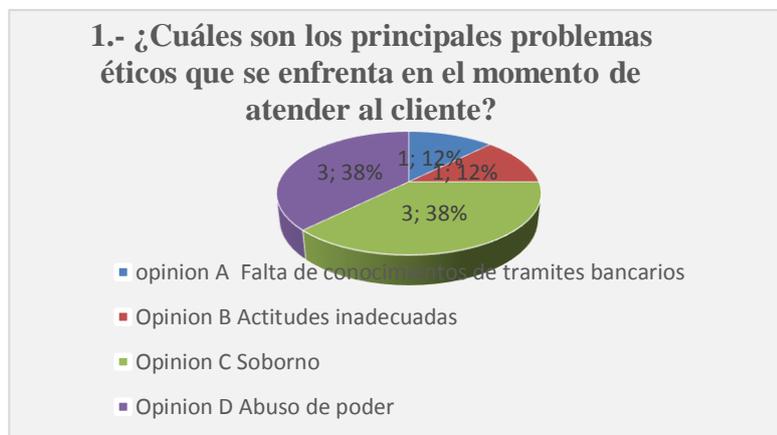
SI  NO

12.- ¿Cree usted que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional?

SI  NO

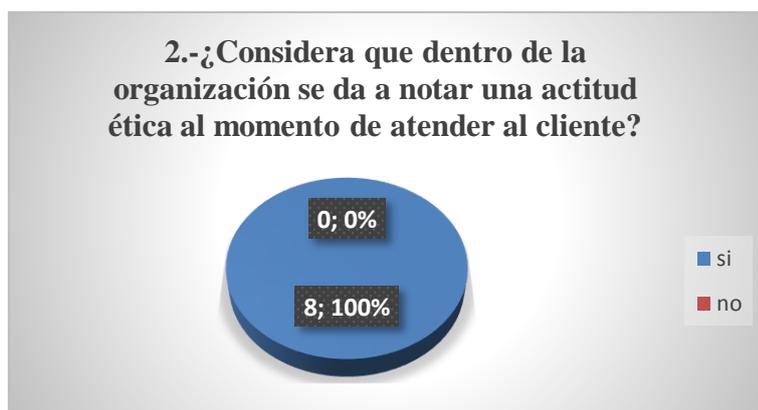
## ANEXO N° 4

### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A JEFE DE AGENCIA Y A EMPLEADOS/AS.



#### Análisis e Interpretación

El jefe de Agencia indicó que muchas personas no conocen de tramites bancarios y cuando se les da la negativa a un trámite demuestran comportamientos los clientes poco éticos y los empleados manifestaron que les ha tocado lidiar con soborno y abuso de poder por razones familiares o de amistad ofrecen darles dinero si les concede el crédito.



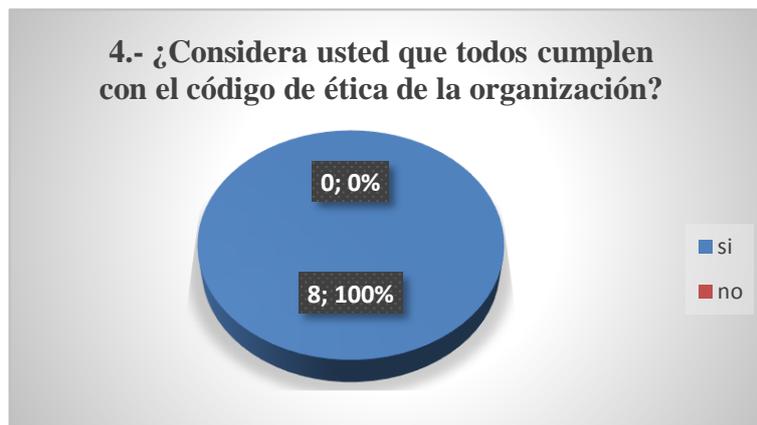
#### Análisis e Interpretación

El 100% de los colaboradores manifestaron que la ética si es demostrada en el servicio brindado que ayuda a ganar confianza en los clientes.



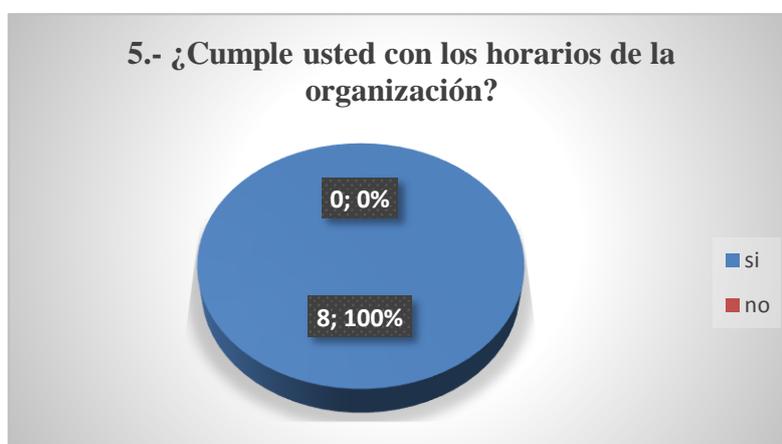
**Análisis e Interpretación**

El 100% de los colaboradores afirmaron que si es un ingrediente necesario porque es una entidad financiera dedicada a captar ahorros y conceder préstamos y es necesario que se aprecie el papel de la cultura ética en todos sus procesos.



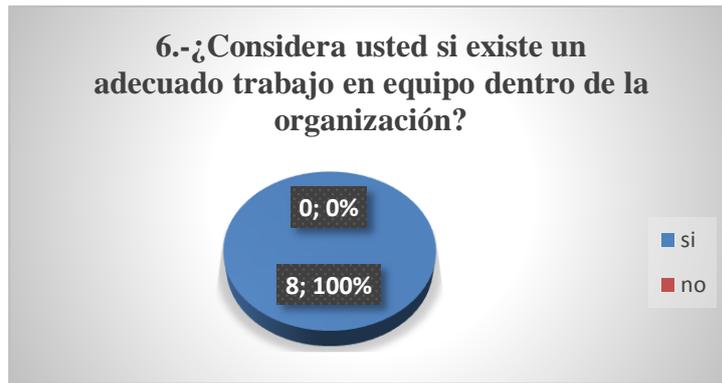
**Análisis e Interpretación**

El 100% indicó que ellos cumplen con el código establecidos en los estatutos de la organización para cumplir con los valores corporativos de la organización.



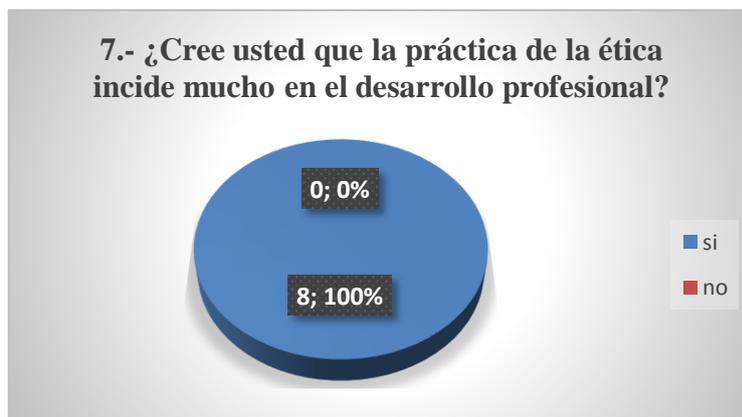
**Análisis e Interpretación**

En su totalidad 100% de los colaboradores manifestaron cumplir con los horarios establecidos en la organización para evitar llamadas de atención.



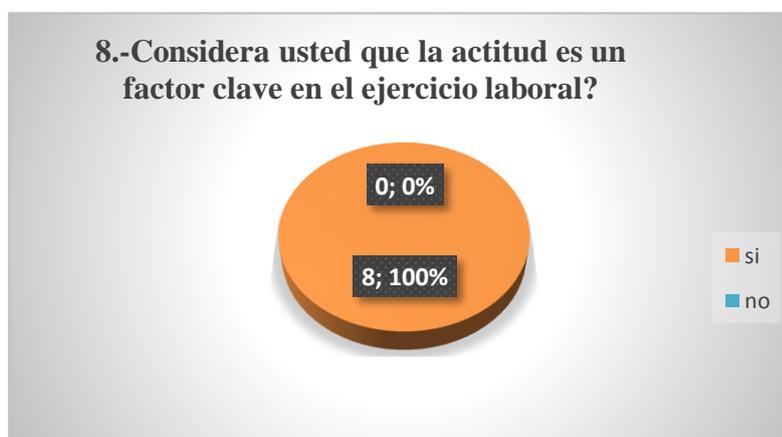
**Análisis e Interpretación**

El 100% de los funcionarios dijeron que ellos trabajan en conjunto para el mejoramiento colectivo y para cumplir con un de los valores de la organización como es la igualdad de derechos de los socios.



**Análisis e Interpretación**

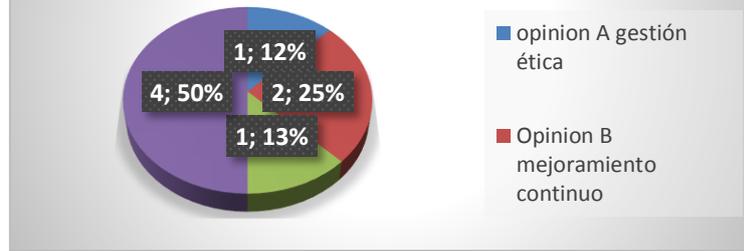
Un 100% dieron a conocer que la ética es de gran relevancia en las organizaciones y el jefe de agencia manifestó porque es una entidad de transferencia bancarias donde se cuida mucho de los beneficios en particulares.



**Análisis e Interpretación**

EL 100% indicaron que si porque la actitud es esa fuerza impulsadora que nos hace actuar de manera positiva o negativa en situaciones pocas agradables.

**9.-Nombre los principales valores corporativos que promueve la Cooperativa**



**Análisis e Interpretación**

Manifestaron en opiniones diversas que ellos promueven valores como el mejoramiento continuo, solidaridad y la igualdad de derechos para no alejarse de la gestión ética.

**10.- ¿Considera usted que los compañeros muestran buena actitud y cortesía al momento de atención al cliente?**



**Análisis e Interpretación**

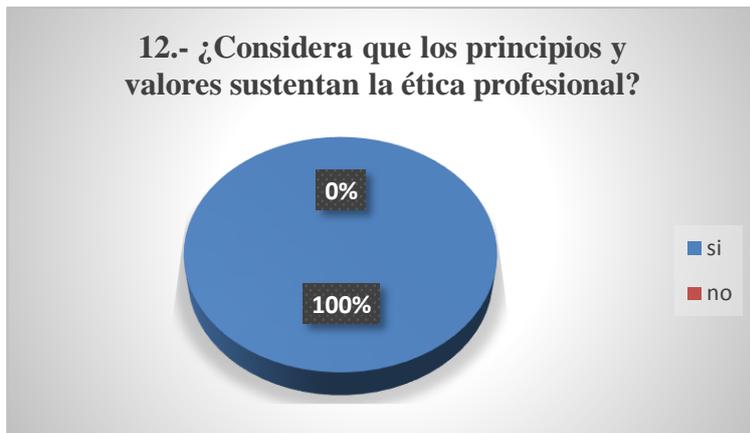
Indicaron el 100% que ellos si demuestran una actitud positiva y son corteses para ganar la confianza de los clientes y brindar un servicio de calidad.

**11.- ¿Se brinda capacitación o conferencia a los colaboradores de la organización?**



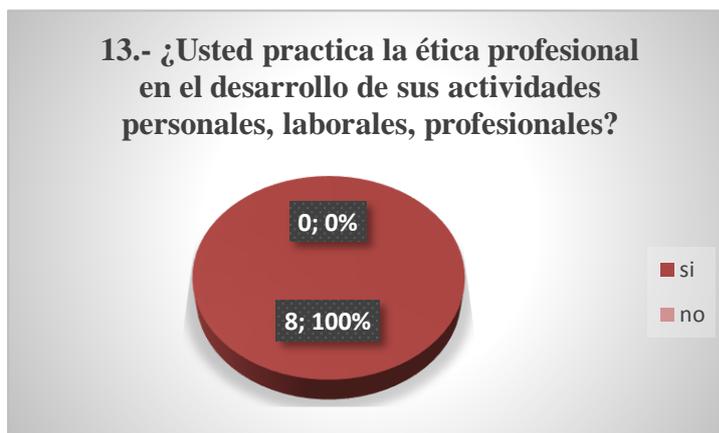
**Análisis e Interpretación**

Manifestaron en magnitudes similares, pero en opiniones diversas en la que un 50% dijeron que a veces se brinda capacitaciones, pero un 25% dijo que no brindan, y el otro 25% dijo que si se dan capacitaciones para el mejoramiento continuo.



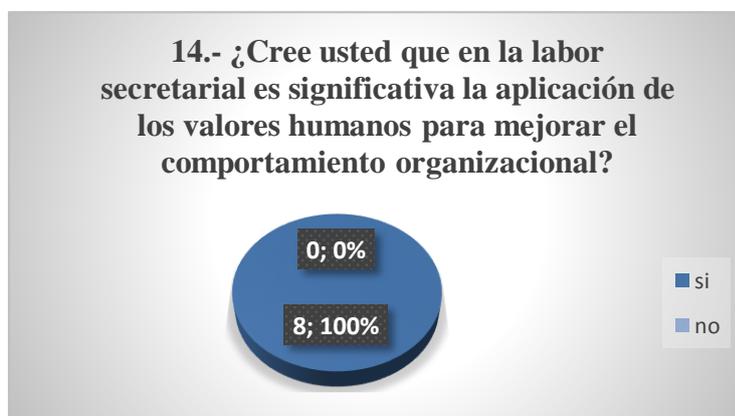
**Análisis e Interpretación**

De manera igualitaria el 100% indicaron que ellos principios son el acervo de valores y que ayudan mucho en el desenvolvimiento organizacional.



**Análisis e Interpretación**

Los colaboradores manifestaron que ellos practican la ética en todo momento dentro y fuera de la organización regulando la labor que se realiza en el ejercicio de su profesión.



**Análisis e Interpretación**

EL 100% de los colaboradores señalaron que en la labor secretarial la aplicación de valores ayuda en el comportamiento organizacional ante situaciones no muy agradables.

## ANEXO N° 5

### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A CLIENTES



#### Análisis e Interpretación

Un 50% manifestaron que a veces practican la ética y un 33% que, si la demuestran, pero un 17% manifestaron que no es aplicada.



#### Análisis e Interpretación

Un 33% opinaron que se da la dilación con el trabajo un 33% manifestaron que se da favoritismo injustificado y el otro 33% indicaron que son escasas las guías de conductas observables en la que estos factores son de gran relevancia en toda organización.



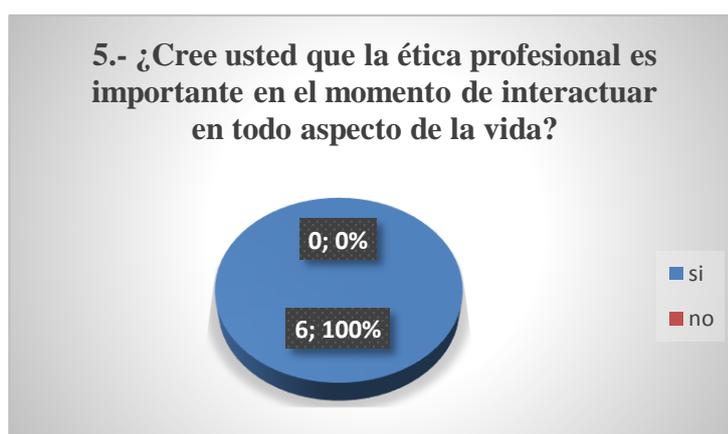
#### Análisis e Interpretación

Un 67% indicaron que la práctica de la ética es un factor para el éxito de toda organización de lo contrario un 33% señalaron que no.



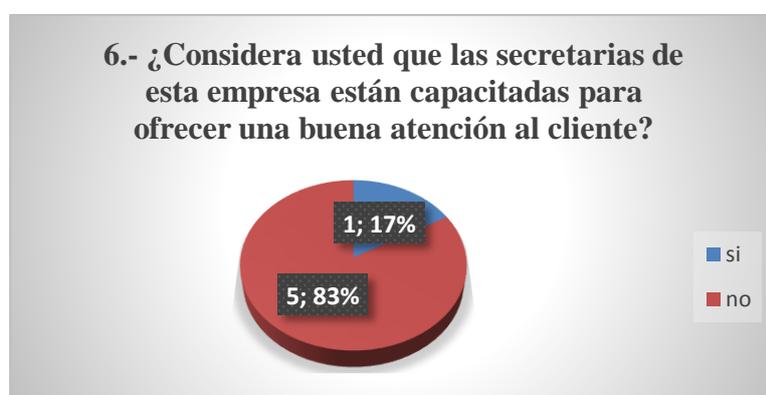
### **Análisis e Interpretación**

En magnitudes similares como un 16% señalaron que si se da el cumplimiento un 67% mencionaron que a veces se da el cumplimiento, pero un 17% indicaron no hacerlo.



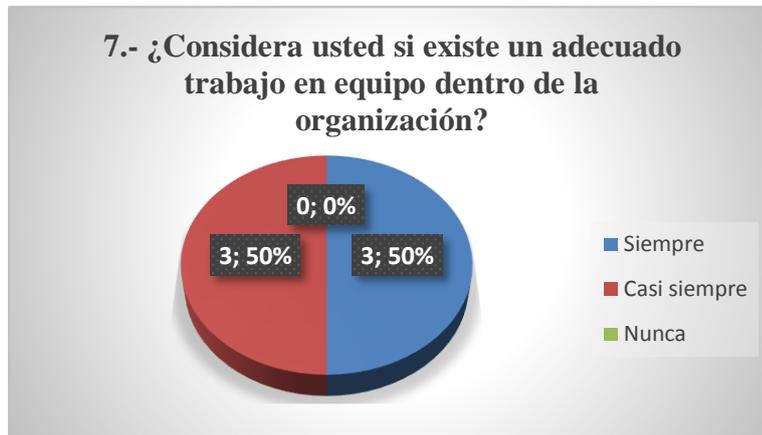
### **Análisis e Interpretación**

Un 100% coincidió que la ética es de gran relevancia como aspecto general de nuestra vida en la cual esta nace cuando se brinda un servicio a los demás.



### **Análisis e Interpretación**

El 83% manifestaron que las secretarias necesitan estar en constante capacitación para ofrecer un servicio de calidad, pero un 17% indicaron lo contrario que les hace falta capacitación en materia de ética profesional como política Institucional a las dependencias.



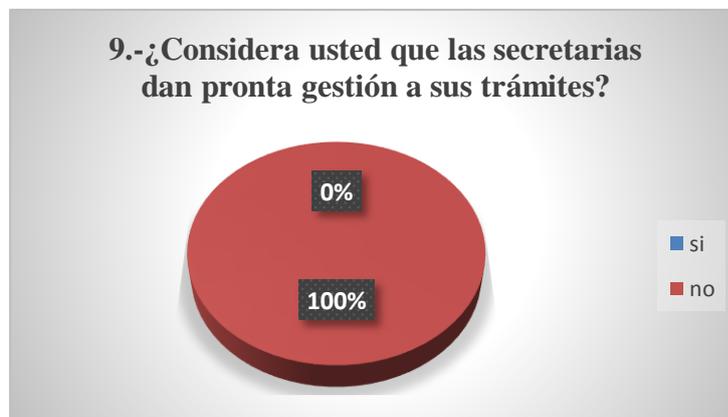
**Análisis e Interpretación**

Un 50% manifestaron que existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la organización para el cumplimiento de metas.



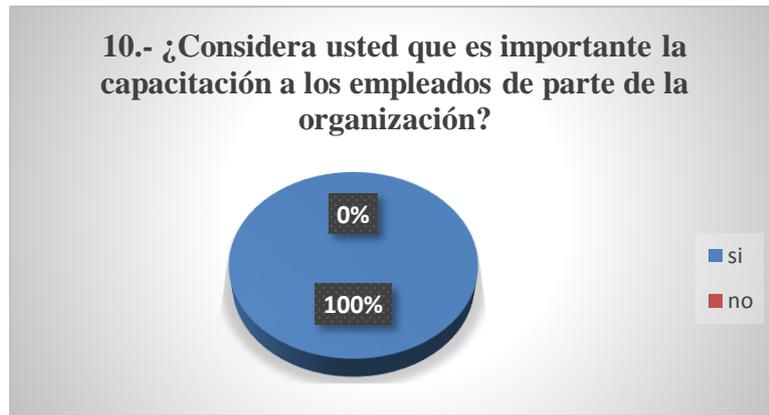
**Análisis e Interpretación**

Un 50% señalaron que son cumplidos los valores institucionales pero otra parte 50% indicaron no hacerlo.



**Análisis e Interpretación**

Un 100% manifestó que no dan pronta gestión a los trámites realizados allí y se apoyan en habituales excusas como se fue el sistema alejándose de ser eficaz donde la eficacia es una capacidad y competencia de una secretaria.



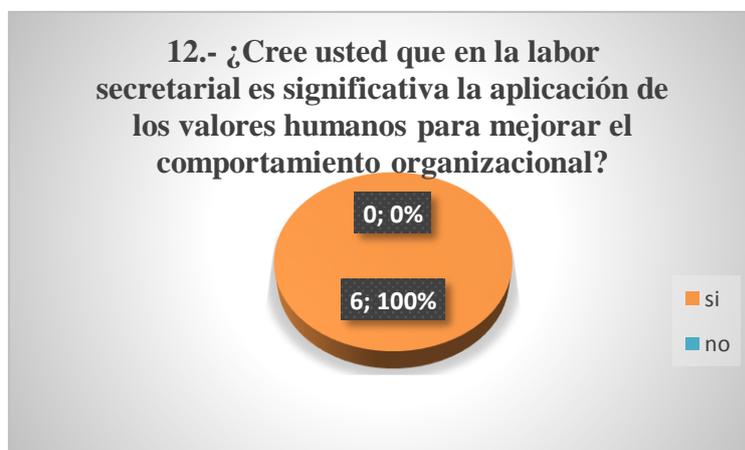
**Análisis e Interpretación**

El 100% indicó la importancia que tiene la capacitación de parte de la organización para poner en práctica sus saberes y estar al día en lo que respecta la atención al cliente.



**Análisis e Interpretación**

Un 100% coincidió que los valores sustentan la ética en las organizaciones para llevar un clima laboral agradable.



**Análisis e Interpretación**

Un 100% indicó que la aplicación de valores es necesaria para mejorar la conducta y el servicio en toda la organización.

## ANEXO N° 6

### EVIDENCIAS DEL TRABAJO REALIZADO

**Realizando la petición del respectivo permiso para la realización del Caso de Estudio.**



### TUTORIAS

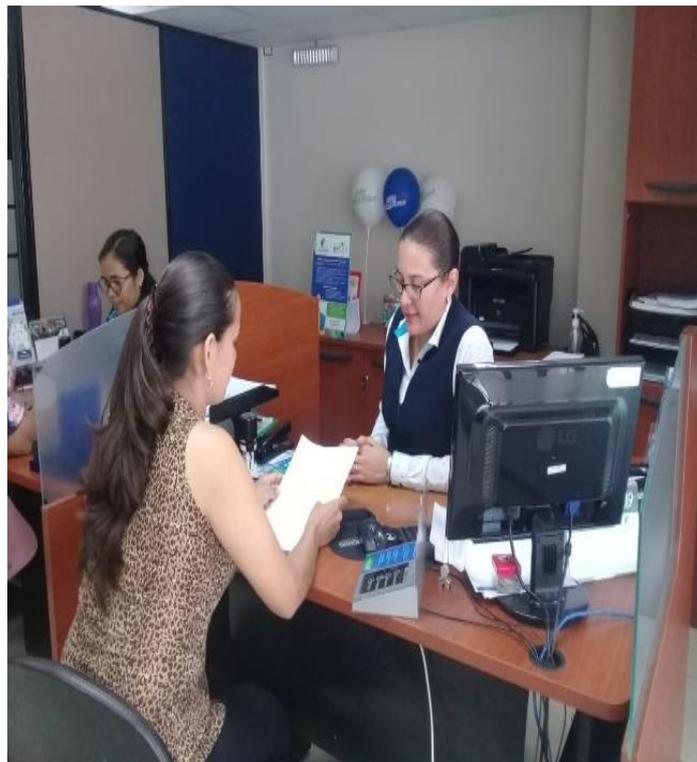
**Revisión del Caso de Estudio junto a la Docente tutora Lcda. Gina Lorena Camacho Tovar.**



## **Evidencia de la Entrevista en la Cooperativa**



## **Jefe de Agencia Babahoyo**



## **Empleados/as de la Cooperativa**

## Clientes de la Cooperativa



## Instalación del Lugar

