



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 LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

LA ÉTICA PROFESIONAL Y SU APORTE EN EL AMBIENTE
LABORAL

AUTOR:

JOSÉ VICENTE BALLADARES MUÑOZ

TUTORA:

DRA. CUMANDA FANNY CAMPI CEVALLOS, MSc.

BABAHOYO - AGOSTO/2019





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



RESUMEN

Este estudio de caso se llevó a cabo con el tema: La ética profesional y su aporte en el ambiente laboral de los funcionarios de Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, con el fin de constatar si los colaboradores que la componen aplican adecuadamente la ética profesional en base a la labor que realizan, el cual se desarrolló mediante diferentes procesos que permitieron analizar, describir, interpretar y sintetizar la situación actual de la organización. De acuerdo con los resultados obtenidos se pudo comprobar que al no practicar la ética profesional afecta el ambiente laboral de la entidad, por lo tanto se puede decir que la ética profesional en el ejercicio de las actividades profesionales de un individuo es una cualidad esencial que cumple con un rol determinado dentro de una organización por lo que es considerado como un aspecto primordial porque permite determinar el actuar profesional de un trabajador ya que la ética es la ciencia de la conducta humana la cual rige las normas, valores y principios morales que señalan como debe comportarse funcionario en el desarrollo de sus funciones laborales, puesto que a través de la práctica ética ellos pueden desarrollar sus tareas de forma competente.

Palabras claves: Ética profesional, Ambiente laboral, Procesos.



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



ABSTRACT

This case study was carried out with the theme: Professional ethics and its contribution to the work environment of the officials of the Department of General Secretariat of the Decentralized Autonomous Government of the San Francisco de Pueblo Viejo Canton, in order to verify if the collaborators that make up the components affected the professional ethics based on the work they do, which is controlled by different processes that allow analyzing, describing, interpreting and synthesizing the current situation of the organization. According to the results obtained, it was verified that not practicing professional ethics affects the work environment of the entity, therefore it can be said that professional ethics in the exercise of the professional activities of an individual is an essential quality that fulfills a specific role within an organization therefore, it is considered as a fundamental aspect because it allows to determine the professional activities of a worker since ethics is the science of human behavior which is the rigor of the norms, values and moral principles they indicate how an official should behave in the development of their labor functions, since through ethical practice they can perform their tasks competently.

Keywords: Professional ethics, Work environment, Processes.



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



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO	5
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	13
RESULTADOS OBTENIDOS.....	14
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)	14
SOLUCIONES PLANTEADAS	17
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, perteneciente a la provincia de Los Ríos, ubicado en la calle Fermín Chávez y Miguel Suárez Seminario (Esq.), es una institución gubernamental que se encarga de organizar, coordinar y dirigir los proyectos y obras referentes al desarrollo económico y social de la ciudadanía que habita en el cantón; por lo cual está conformado por distintos departamentos cuya función principal es ofrecer un servicio de calidad a toda la población con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales dentro de un marco de conservación ambiental, transparencia, moral y ética institucional e individual de sus servidores, a efecto de alcanzar y cumplir el mandato constitucional del buen vivir.

La problemática se desarrolla debido a la falta de ética profesional lo que genera un ambiente laboral conflictivo, donde se pudo evidenciar comportamientos inadecuados en el área de Secretaría general provocando un bajo rendimiento laboral en las actividades encomendadas en esta unidad, puesto que cumplimiento de los objetivos institucionales depende en base a la forma en que se realicen las funciones administrativas por todos los empleados que constituyen la organización, por ello la carencia de ética en un profesional origina una serie de aspectos negativos que perjudican el ambiente laboral en el que los empleados se desenvuelven demostrando una conducta y comportamiento inadecuado.

Este estudio de caso se fundamenta en las líneas de Investigación Talento Humano gestión de Talento Humano en las actividades organizacionales y tiene como respaldo para el desarrollo de la Sub-línea de investigación Comportamiento ético de talento humano las cuales están relacionadas con el tema la Ética profesional y su aporte en el ambiente laboral porque determina cómo debe desempeñarse una persona en base a los valores éticos y morales que identifican la calidad humana en torno al servicio que ofrece puesto que la ética es la ciencia de la conducta humana que promueve comportamientos deseables, lo cual significa hemos de ser siempre virtuosos respetando el actuar , sentir y pensar de cada persona que rodea su entorno.

La ética profesional en el ejercicio de las actividades profesionales de un individuo que cumple con un rol determinado dentro de una organización es un aspecto esencial porque mediante ella se puede determinar el actuar profesional de un trabajador, en este caso ayuda a las secretarías a regular sus actitudes, su actuar y su forma de comportarse ante cualquier situación que se le presente en el desarrollo de sus actividades mejorando el ambiente laboral de la institución puesto que la práctica ética de estos/as profesionales determina los principios sobre los cuales se deben dirigir para alcanzar con la metas propuestas.

La metodología mediante la cual se obtuvieron datos generales por medio de un análisis particular de ciertas situaciones fue el método deductivo; el cual permitió analizar cómo se encuentra el Departamento de la Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo con respecto a la ética profesional en el ambiente laboral con el fin de conseguir información, y se ha considerado este método para la realización de este estudio porque permite establecer un conocimiento amplio sobre determinados sucesos referentes a la temática estudiada.

La encuesta realizada a los funcionarios de esta institución permitió obtener resultados específicos, por eso en base a las circunstancias más significativas se pudo determinar que la falta de ética profesional en las personas que laboran en el departamento analizado afecta el ambiente laboral de la unidad generando comportamientos inadecuados entre compañeros; los cuales muchas veces repercuten en el servicio que se ofrece dado que no desempeñan funciones eficaces por ende no se satisfacen las necesidades del usuario.

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar el aporte que tiene la ética profesional en el ambiente laboral de los funcionarios que se dedican a las actividades secretariales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, dado que este factor es un elemento clave para establecer una cultura institucional apropiada que este encaminada a cumplir con los propósitos organizacionales, además permite regir las normas, valores y principios morales que señalan como debe actuar un profesional en el desarrollo de sus funciones laborales, puesto que a través de la práctica ética los empleados pueden desarrollar sus tareas de forma competente.

DESARROLLO

Este estudio de caso se llevó a cabo en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, debido a las diversas anomalías que se ocasionan por la falta de ética profesional en los trabajadores; las cuales afectan el ambiente laboral de la institución provocando ineficiencia en las tareas administrativas, puesto que los funcionarios que trabajan en el área antes mencionada no poseen un conocimiento amplio sobre la importancia que tiene la ética para el desarrollo adecuado de una actividad en la organización, dado que para realizar una labor es indispensable que un profesional actúe con responsabilidad, siguiendo los requisitos que la institución y la ley vigente plantea para la ejecución de la misma.

El GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, en la actualidad está estructurado organizacionalmente por el alcalde, vicealcalde y concejales, los cuales fueron elegidos mediante voto popular en las contiendas electorales que se realizaron el 24 de marzo del presente año por todos los ciudadanos que pertenecen al cantón. Además esta institución cuenta con funcionarios que realizan distintas labores en base al rol que ocupan en dicho organismo: planificación, organización, gestión, administración y control de los servicios a la comunidad, apoyados en la cooperación ciudadana, con un talento humano eficaz, competente y comprometido con el desarrollo de las actividades institucionales.

JUSTIFICACIÓN

La ética profesional en el entorno organizativo se ha convertido en uno de los aspectos más importantes para el desarrollo sustentable del ambiente laboral debido a que en la actualidad este factor es considerado como un componente fundamental que procura regular las actividades que ejecutan los profesionales que integran la institución, puesto que se trata de una ciencia que estudia la integridad y el comportamiento de las personas para fomentar una conducta adecuada mediante la aplicación de un conjunto de principios, valores y normas que ayuden a mantener el orden y la responsabilidad en el cumplimiento de los propósitos planteados por la institución.

En este estudio de caso se intenta demostrar la importancia que tiene la ética profesional a nivel social, económico y personal dentro de la organización para el buen desempeño laboral de los individuos que componen el organismo y así poder alcanzar el éxito de la misma, a través de una correcta aplicación del código de ética institucional que engloba todos los valores, creencias, reglas y principios morales que deben demostrar en la institución con el fin de crear un ambiente laboral agradable, confiable y satisfactorio que permita ofrecer un servicio de calidad a toda la ciudadanía lo que permite cumplir con los propósitos establecidos por la institución puesto que tener ética en el trabajo significa ser cortés, honesto y responsable, entre su entorno de trabajo y los usuarios.

En el ámbito organizacional de los funcionarios que se dedican a las labores secretariales este estudio de caso tiene un aporte imprescindible porque mediante la ética profesional ellos pueden regir la conducta y la forma de actuar en sus actividades diarias lo que les ayudará a mejorar el ambiente laboral en el que se desenvuelven, identificando y reconociendo cuales son los aspectos primordiales que componen este elemento convirtiéndose en un instrumento fundamental para que se establezca una cultura ética en las distintas áreas que componen la entidad evitando cualquier tipo de problemas que afecten a la organización.

Este estudio de caso tiene como beneficiarios a las autoridades, secretarias/os, usuarios y todo el personal que trabaje o mantenga un vínculo directo con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, con el fin de que ellos reconozcan a la ética profesional como una opción moral para el desarrollo de sus funciones de trabajo, aumentando la productividad y la competencia laboral lo que conlleva al logro de los objetivos planteados mediante el compromiso, la pertinencia y la responsabilidad de cada uno de ellos.

Por tanto, es necesario especificar que este estudio de caso es factible porque la organización dispone de los recursos humanos, materiales, económicos, tiempo, espacio e información esencial para su ejecución. Además se cuenta con la predisposición de las autoridades y de todos los funcionarios que laboran en la entidad para establecer a la ética

profesional como un punto clave que permita favorecer el ambiente laboral de toda la institución fomentando estrategias, habilidades, destrezas y conductas éticas que reflejen la calidad y calidez humana que poseen los colaboradores del establecimiento en su desenvolvimiento profesional.

OBJETIVO

Determinar el aporte que tiene la ética profesional en el ambiente laboral en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos.

SUSTENTO TEÓRICO

ÉTICA PROFESIONAL

En el mundo laboral la ética profesional es considerada como una cualidad esencial que debe tener una persona en el desarrollo de sus actividades diarias, puesto que es una norma encaminada a la correcta aplicación de los principios morales de una persona en el ejercicio de sus funciones laborales de tal forma que “pretende regular las actividades que se realizan en el marco de una profesión. En este sentido se trata de una disciplina que está incluida en la ética aplicada ya que hace referencia a una parte específica de la realidad” (Rodríguez, 2015, pág. 23). Se refiere al conjunto de valores que posee un ser humano para realizar una determinada ocupación en su área de trabajo y se constituya en un profesional probo, capaz de realizar las actividades secretariales.

La ética profesional es un elemento indispensable que deben tener todos los empleados que laboran en una entidad de cualquier índole, con el fin de mejorar el desenvolvimiento y desempeño profesional dentro de la organización, mediante la aplicación de políticas o principios morales que orienten la conducta y el comportamiento de los colaboradores que ayuden a cumplir con los parámetros establecidos para el desarrollo adecuado de la institución. Debido a que es un elemento clave para establecer una cultura institucional

apropiada que vaya conforme a los propósitos organizacionales, pues además permite regir las normas, valores y principios morales que señalan como debe actuar un profesional en el desarrollo de sus funciones laborales.

La ética profesional determina la forma en que se deben ejecutar las aptitudes profesionales en referencia al entorno en el que se relaciona porque es muy importante que los empleados brinden un servicio integro para que el usuario se sienta satisfecho y así poder lograr las metas propuestas. Una persona ejercerá su ética profesional por medio de sus valores individuales, los cuales ha adquirido durante su formación, costumbres, hábitos e incluso los que ha desarrollado por su propia voluntad. Es importante destacar que muchas organizaciones establecen un código de ética para regir la conducta y actuaciones de sus integrantes, y así pueden demostrar los principios morales con los que realizan sus actividades.

IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL

La ética es el agregado moral que posee todo ser humano en base a los valores y principios que son adquiridos durante su formación personal, social y profesional, puesto que no es una imposición sino una cualidad integra que se desarrolla de forma voluntaria acorde al comportamiento y a la conciencia de un individuo ante la sociedad. Es por ello que la ética en el ámbito profesional es considerada un pilar fundamental que debe tener y practicar toda persona que ejerza una profesión dentro de una organización porque un buen profesional no es aquel que solamente cumple con todas sus labores, si no aquel que los realiza en base a su cultura humanitaria evitando cualquier acto ilícito que perjudique el prestigio personal e institucional.

Es importante ser responsable y tener un buen rendimiento en el trabajo en donde todos alrededor puedan ver el esfuerzo y la dedicación que le pone a sus actividades, puesto que no es suficiente hacer solo lo necesario en el trabajo ya que realizar el trabajo solo por cumplir con sus tareas laborales es considerado como una falta de ética a la moral de la profesión que ejerce teniendo en cuenta que un empleado con una fuerte ética profesional se

preocupa por brindar todo de sí, entregando no solo su trabajo sino la calidad del mismo. Tener disciplina y ser constante es fundamental dado que al realizar sus funciones de esta manera el trabajador está enfocado en cumplir sus metas y con sus obligaciones

Por ende, la ética profesional es importante porque permite crear una cultura de valores morales en los funcionarios que conforman la organización, motivándolos a actuar con responsabilidad y probidad en sus obligaciones correspondientes porque “la ética profesional es ética aplicada (estudio de normas morales, deberes y derechos, valores, bondad y maldad de los actos humanos) en las relaciones e interacciones que se presentan en el profesionista y la sociedad” (Torres, 2014, pág. 156). Es decir que se encarga de regular la conducta de los colaboradores de una institución debido a que mediante ellos y su forma honesta de actuar se puede alcanzar los objetivos corporativos establecidos por la organización puesto es la que establece las reglas o normas éticas y morales del desenvolvimiento laboral por medio de valores universales que tiene cada ser humano.

PRINCIPIOS DE LA ÉTICA PROFESIONAL

La ética es un conjunto de normas o reglas que cada individuo debe aplicar en su diario vivir para mantener una convivencia armónica en la sociedad y enfocado en el ámbito profesional ayudan a obtener un rendimiento fructífero acorde a los valores institucionales que garantizan la buena imagen corporativa mejorando el prestigio de la organización, puesto que la ética profesional influye en el desenvolvimiento laboral de las personas en las actividades que realizan en su área de trabajo considerando que “ los principios son la razón fundamental por la que se procede en toda actividad, en la ética podemos destacar tres tipos de principios: de beneficencia, autonomía y justicia” (Rodríguez, 2015, pág. 23).

En el principio de beneficencia se hace énfasis en que un profesional ético es aquel que cumple con sus funciones laborales de manera idónea y eficiente, teniendo en cuenta la calidad del servicio que le ofrece a los usuarios, es decir que en el ejercicio de una profesión el individuo que la ejerza está impulsando a buscar el bien y a satisfacer las exigencias del

usuario puesto que el fin de este principio es que toda persona que se dedique a desempeñar una función procure realizarla de manera adecuada en base a sus valores éticos.

El principio de autonomía se fundamenta en la igualdad entre el profesional y el usuario, sin que se den ningún tipo de exigencias entre ellos; puesto que mediante la aplicación de este principio se procura evitar problemas o inconvenientes que afecte a ambas partes, considerando al usuario como un individuo dinámico capaz de cooperar conscientemente en las decisiones que se involucran en el servicio profesional brindado por los colaboradores de la institución.

El principio de justicia determina que toda persona que ejerza una función profesional debe cumplir con sus obligaciones y responsabilidades en torno al servicio que ofrece considerando que en este principio se establece el bien común de ambas partes, es decir que mediante él se pretende dar a cada quien lo que le corresponde, estableciendo el código y los valores éticos organizacionales ejerciendo el bienestar social para la comunidad en general.

VALORES ÉTICOS PROFESIONALES

La ética es fundamental en los profesionales ya que se encarga de desarrollar las normas integras que dispone cada ser humano, es decir que un profesional que tenga valores éticos es aquel que ejerce sus funciones en base a los principios morales que orientan las actividades relacionadas en su desempeño laboral puesto que son guías de comportamiento que regulan la conducta de los individuos para alcanzar el bienestar colectivo y una convivencia armónica y pacífica en su medio laboral puesto que pueden ser relativos en virtud del punto de vista que cada uno de ellos posean y de lo consideren correcto en base a sus costumbres o hábitos realizados por toda la sociedad.

Según (Velásquez & Tarazona, 2016, pág. 29) los valores éticos se adquieren durante el desarrollo individual de cada ser humano con su experiencia en el entorno social, familiar,

educativa y profesional los cuales se manifiestan en la personalidad, en su imagen positiva o negativa, como resultado de su actuar y de la misma manera se puede apreciar sus principios, sentimientos e intereses es por ello que todo individuo que se dedique a ejercer una profesión debe poseer los siguientes valores éticos y morales:

- Respeto
- Honestidad
- Justicia
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Integridad
- Humildad

Todos estos valores éticos que deben poseer los profesionales en el ejercicio de sus funciones evidencian la rectitud, imparcialidad, confiabilidad y dignidad con la que actúan en base a lo que consideran correcto y apropiado en sus labores diarias, puesto que una persona que obra moralmente es aquella que no solo toma en cuenta sus intereses sino que también considera el bienestar general de las demás individuos, con la finalidad de ejecutar tareas o actividades competentes en base a su ocupación laboral porque el trabajador debe ser transparente, honesto e íntegro, para así que contribuya a lograr la satisfacción o comodidad en el trabajo.

AMBIENTE LABORAL

El ambiente laboral es la percepción de los funcionarios que trabajan en una organización convirtiéndose en una cualidad social que influye en la conducta, actitudes y comportamiento personal, por lo cual “el clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades” (Pastor, 2018, págs. 15-16). Por tal motivo es considerado como el entorno en el que interactúan las personas que integran la institución, permitiendo establecer relaciones satisfactorias de interés,

colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre las autoridades, funcionarios, usuarios y todo personal que esté vinculado a la organización.

Un ambiente laboral ameno, con una cultura organizacional que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre una ventaja competitiva para las instituciones, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor, ya que es la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, que son compartidos por las personas o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

IMPORTANCIA DEL AMBIENTE LABORAL.

Es de gran importancia el ambiente laboral en una institución ya que comprueba la relación de los colaboradores que trabajan en la entidad, la cual permite establecer funciones estables y positivas para lograr un mejor desempeño y productividad en el organismo social, es decir que “el clima organizacional representa el ambiente interno entre los miembros de la organización, y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente” (Chiavenato, 2011, pág. 74). Por lo tanto, es imprescindible regular la conducta, habilidades y destrezas de los funcionarios para alcanzar el éxito del establecimiento, puesto que constituye un conjunto de situaciones que ayudan a alcanzar la satisfacción laboral, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas.

Un ambiente laboral positivo no es tan fácil de obtener porque no solamente depende de un individuo sino de todo el grupo que conforma la institución, por eso los directivos deben establecer políticas institucionales y cultura organizacional que garanticen un buen ambiente de trabajo, puesto que por medio de este factor se establece un buen desempeño profesional de los empleados lo que permite alcanzar los propósitos establecidos, dado que un buen ambiente laboral es el que mantiene una relación armónica entre compañeros de trabajo; los cuales están predispuestos para mantener un trabajo satisfactorio de todas la personas que conforman toda la organización, logrando un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores.

Es por ello que el ambiente laboral en las organizaciones es de suma importancia para que funcionen eficientemente donde prevalezca un entorno armónico y agradable para todas las personas que integran la misma, por lo que se los directivos de esta deben considerar todos los aspectos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta, comportamientos y está directamente relacionado con las percepciones que ellos perciben en su medio de trabajo además, implica la relación laboral que ellos mantienen entre compañeros y sus jefes, por eso es necesario considerar todos los factores que intervienen y pueden deteriorar o desfavorecer el bienestar de la institución.

ELEMENTOS DEL AMBIENTE LABORAL

El ambiente laboral es uno de los aspectos más relevantes que posee una institución ya sea pública o privada y se lo puede definir como el conjunto de situaciones o circunstancias sociales que identifican a la organización, y que influyen de forma directa en el desempeño de los colaboradores de la misma, esto implica elementos como el nivel de identificación que tienen los empleados con su lugar de trabajo, la manera en que los equipos se conforman y trabajan en conjunto para cumplir con sus actividades dado que los funcionarios deben estar rodeados de un ambiente confortable que les ayude a realizar sus labores de manera óptima.

El ambiente laboral, para alcanzar el éxito en una organización, es esencial en el desarrollo de las actividades diarias que realiza su personal, por lo que es necesario que se cuente con elementos que ayuden a mejorar la personalidad de cada uno de los individuos que laboran en la entidad, inculcando valores, virtudes morales así como buenas costumbres en el ámbito individual y colectivo, porque un profesional se identifica por su conducta, comportamiento y principios morales; los cuales reflejarán una buena imagen institucional según (Santillán, 2016, pág. 45) los elementos del ambiente laboral son:

- Motivación
- Satisfacción
- Actitudes

- Valores
- Cultura Organizacional
- Estrés
- Conflicto
- Objetivos individuales y colectivos
- Liderazgo

Todos estos elementos influyen de forma directa e indirecta en el ámbito de trabajo puesto que al desempeñar una función puede surgir una gran variedad de situaciones tanto personales como profesionales en el área en la que se desenvuelven, es por ello que para aumentar la productividad, creatividad y el desempeño eficaz de los trabajadores toda entidad debe tener en cuenta las condiciones en la que ellos ejercen sus labores, un ambiente laboral puede ser identificado como bueno o malo dependiendo del nivel de satisfacción que genera entre los colaboradores, pues un buen ambiente laboral servirá para potenciar el funcionamiento efectivo de la misma, porque es el medio en el que se realizan las donde se la pueden se realizan las labores diarias.

FACTORES QUE AFECTAN EL AMBIENTE LABORAL

Para que una organización pueda tener un equipo de trabajo eficiente es de vital importancia que se mantenga motivado al personal que labora en la institución y así obtener un rendimiento óptimo, competente y efectivo logrando mantener un desempeño satisfactorio por los miembros que conforman la entidad, ya que no es fácil mantener un ambiente armónico y adecuado porque existen empleados con actitudes y comportamientos negativos que generan un ambiente desagradable, por lo cual se originan una serie de factores que afectan directa e indirectamente el ambiente laboral según (Valdivia , 2014, págs. 27-28) manifiesta que dichos factores son:

- Factores individuales
- Factores físicos
- Factores externos

- Factores de trabajo
- Factores de situación de trabajo
- Factores de seguridad
- Factor de cooperación

Todos estos factores son considerado como un punto clave o estratégico que intervienen de forma productiva en el ambiente organizativo en que se desenvuelven todo el personal de una entidad puesto que, el ambiente laboral hace referencia al conjunto de sensaciones o situaciones que se dan entre las personas que componen el ente organizativo, lo cual influye directamente sobre la conducta, las actitudes y el desempeño profesional de los empleados puesto que un buen clima organizacional facilitara la coordinación, planificación y dirección de los diferentes procesos que se realizan en la entidad con el fin de determinar el desarrollo productivo de los individuos que trabajan en la misma mediante la motivación y satisfacción profesional.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente estudio de caso se utilizó el método deductivo el cual permitió analizar cómo se encuentra el Departamento de la Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Puebloviejo con respecto a la ética profesional en el ambiente laboral con el fin de conseguir información relevante, y se ha considerado este método para la realización de este estudio porque parte de lo general a lo particular.

En este estudio de caso la técnica aplicada fue la encuesta la misma que constaba de diez preguntas dirigidas a los funcionarios del Departamento de la Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Puebloviejo, esto permitió obtener datos de suma importancia acerca de las situaciones actuales que presenta la institución y a su vez se hizo un análisis descriptivo por el cual se pudo describir y detectar las debilidades de la entidad.

RESULTADOS OBTENIDOS

Para obtener los resultados en este estudio de caso realizado en el Departamento de Secretaría General del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, se utilizó el instrumento del cuestionario el cual permitió determinar la importancia que tiene la ética profesional en el ambiente laboral para el desarrollo de las actividades profesionales y al mismo tiempo identificar las falencias existentes en la organización generando un inadecuado servicio a la comunidad en general.

La encuesta fue dirigida a los funcionarios del departamento estudiado la cual permitió obtener información necesaria para el desarrollo de este estudio, en base a la ética profesional en el área en la que trabaja, detectando problemas e incertidumbre entre los colaboradores de la institución creando un ambiente conflictivo causando un mal desempeño en las actividades diarias, lo que ocasiona una mala imagen y un bajo rendimiento de la entidad.

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

Los hallazgos que se obtuvieron mediante la encuesta aplicada a la presente unidad de análisis son:

3. ¿Considera usted que los profesionales que laboran en la institución practican los valores éticos?

Tabla N.- 4 Valores éticos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	67%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 4 Valores éticos



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas evidencian que, el 67% no creen que los profesionales que laboran en la institución practiquen los valores éticos y el 33% menciono que tal vez.

INTERPRETACIÓN

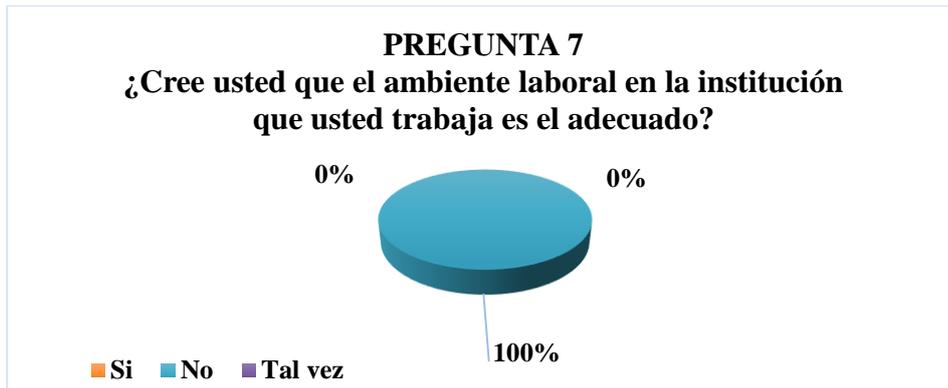
Con los datos obtenidos se pudo analizar que uno de los principales problemas de los funcionarios que laboran en la institución es que no practican los valores éticos por lo cual existen conflictos laborales entre ellos.

7. ¿Cree usted que el ambiente laboral en la institución que usted trabaja es el adecuado?

Tabla N.- 7 Ambiente laboral

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	3	100%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 7 Ambiente laboral



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de la encuesta nos indica que, el 100%, no creen que el ambiente laboral en la institución que trabaja es el adecuado.

INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos se puede analizar que en el ambiente que trabajan en la institución no es el adecuado para desarrollar las actividades profesionales ocasionando un déficit laboral por tal motivo no se brinda un servicio de calidad a la comunidad en general.

9. ¿Cree usted que si se implementaran talleres motivacionales sobre la ética profesional se mejoraría el ambiente laboral de los funcionarios que trabajan en la institución?

Tabla N.- 9 Talleres Motivacionales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 9 Talleres Motivacionales



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% si están de acuerdo de que, se implementen talleres motivacionales sobre la ética profesional y así se mejoraría el ambiente laboral de todos los funcionarios que trabajan en la institución.

INTERPRETACIÓN

La implementación de talleres motivacionales sobre la ética profesional sería de gran importancia para mejorar el ambiente laboral de todos los funcionarios que laboran en la institución y así obtener conocimientos de los principios y valores morales y éticos para ponerlos en práctica tanto en la vida profesional como en la social.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En función a los distintos sucesos identificados a través de la encuesta aplicada a los funcionarios del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, mediante la cual se pudo adquirir datos relevantes y significativos sobre la temática planteada puesto que el instrumento utilizado fue el cuestionario de pregunta, con el objetivo de determinar a la práctica ética

como un factor fundamental en el desarrollo organizacional por lo consiguiente se plantean las siguientes soluciones:

Implementar talleres motivacionales sobre la ética profesional, esta solución se determina en base a que en esta entidad no se efectúa ningún tipo de talleres que incluya a la ética profesional como una cualidad esencial que todos los funcionarios deben evidenciar al momento de poner en práctica sus actividades secretariales es por esto que se debe considerar la importancia que tiene la ética profesional en el ambiente laboral teniendo en cuenta los aspectos más significativos que generan tener valores y principios éticos y morales en su área de trabajo, estos talleres deben realizarse continuamente en la entidad cada seis meses con una duración de 200 horas, dado que mientras más se inculque la práctica ética se podrá establecer una imagen positiva.

Crear programas de aprendizaje y desarrollo profesional, mediante esta propuesta se pretende que los funcionarios que laboran en el Departamento de Secretaría y demás empleados en general puedan incrementar su desempeño por medio de la adquisición de nuevas técnicas, habilidades y conocimientos en referencia a la ética profesional puesto que por este medio se establecerá un ambiente laboral productivo con óptimos equipos de trabajo que ayuden a cumplir con los objetivos institucionales, mejorando la calidad humana de cada una de las personas que integran la organización .

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos del presente estudio de caso realizado en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, se puede concluir que:

- Las falencias en la institución en la gran mayoría de debe a la falta de ética profesional de los funcionarios que trabajan allí, la cual ocasiona conflictos entre compañeros de trabajo causando un bajo rendimiento en los procesos

administrativos, ya que esto provoca un ambiente laboral inadecuado para la realización de las actividades diarias.

- Hace falta una regulación en la cultura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, para que sus miembros actúen con decoro tal como lo establecen las leyes del Estado y la conciencia moral.
- El personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, especialmente en el Departamento de Secretaría desconoce la importancia de poner en práctica los principios y valores morales que deben primar en las instituciones públicas, privadas y en la familia.
- Los departamentos no vislumbran equipos de trabajo colaborativos y honesto para lograr mayor flexibilidad organizacional o para permitir el crecimiento adecuado del desarrollo de las actividades competentes de los funcionarios que laboran en el departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

Estas conclusiones conllevan a las siguientes recomendaciones:

- Las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, deben implementar capacitaciones motivacionales sobre la ética general y profesional y cultura organizacional-corporativa que guíe el accionar de todos sus miembros y así evitar actuaciones dolosas que afecten a la imagen institucional por ello se debe incentivar a todos los empleados sobre los valores y principios morales que deben primar en la personalidad de cada uno los cuales deben evidenciarse en su actuar diario a fin de que se tornen verdaderamente coherentes y productivos, que esto se vea reflejado también en la atención al público.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones*. México: McGraw.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*, Lima 2017 (tesis de grado). San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Rodríguez, J. R. (2015). *Ética profesional y deontología*. Chimbote. Perú: Utex.
- Santillán, M. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional con los docentes de la Unidad Educativa “Antonio José de sucre” del Cantón Quevedo provincia de Los Ríos del año 2016 (proyecto final de tesis)*. Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Torrez, Z. (2014). *Introducción a la ética*. México: Grupo editorial Patria.
- Valdivia, C. (2014). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper – Trujillo Sac. 2014*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Velásquez, J., & Tarazona, M. (2016). *Percepciones y actitudes sobre ética empresarial en los procesos de servicio al cliente, liderados por los egresados graduados durante los años 2012 y 2013 de la Maestría en Administración de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga (tesis de grado)*. Universidad de Santo Tomas, Bucaramanga.

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO			
Objetivo: Determinar la práctica de la ética profesional como un factor fundamental en el ambiente laboral.			
Instrucciones: Marque con una X en el casillero que a su criterio sea el correcto.			
PREGUNTAS	SI	NO	TALVEZ
1. ¿Cree usted que la ética profesional es importante para la realización de sus actividades diarias?			
2. ¿Cree usted que la ética profesional es importante para cumplir con los objetivos de la institución?			
3. ¿Cree usted que los valores éticos ayude en su relación profesional?			
4. ¿Considera usted que los profesionales que laboran en la institución practican los valores éticos?			
5. ¿Considera usted que es necesario socializar el código de ética existente en esta institución, para mejorar la atención a los usuarios?			

<p>6. ¿Cree usted que el ambiente laboral del personal es importante para el funcionamiento de la institución?</p>			
<p>7. ¿Cree usted que el ambiente laboral en la institución que usted trabaja es el adecuado?</p>			
<p>8. ¿Cree usted que el ambiente laboral inadecuado perjudica el desarrollo de las actividades profesionales de la institución?</p>			
<p>9. ¿Cree usted que si se implementaran talleres motivacionales sobre la ética profesional se mejoraría el ambiente laboral de los funcionarios que trabajan en la institución?</p>			
<p>10. ¿Cree usted que si se crearan programas de aprendizaje y desarrollo se mejoraría el ambiente de la institución?</p>			

ANEXO.- 2 Tabulación de la encuesta realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

1. ¿Cree usted que la ética profesional es importante para la realización de sus actividades diarias?

Tabla N.- 1 Ética profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 1 Ética profesional



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

De los datos obtenidos de las encuestas realizadas, el 67% si creen que la ética profesional es importante para la realización de sus actividades diarias y el 33% tal vez.

INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos queda en claro que los funcionarios si creen que la ética profesional es importante para la realización de sus actividades diarias.

2. ¿Cree usted que la ética profesional es importante para cumplir con los objetivos de la institución?

Tabla N.- 2 Objetivos de la institución

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 2 Objetivos de la institución



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los datos obtenidos de las encuestas realizadas, el 67% si creen que la ética profesional es importante para cumplir con los objetivos de la institución y el 33% tal vez.

INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos se puede interpretar que los funcionarios si creen que la ética profesional es importante para cumplir con los objetivos de la institución y así lograr el éxito de la institución.

3. ¿Cree usted que los valores éticos ayuda en su relación profesional?

Tabla N.- 3 Relación profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 3 Relación profesional



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, el 67% si creen que los valores éticos ayuda en su relación profesional y el 33% tal vez.

INTERPRETACIÓN

Con los resultados obtenidos se puede interpretar que los colaboradores de la institución si creen que los valores éticos ayude en su relación profesional tanto personal como institucional.

4. ¿Considera usted que los profesionales que laboran en la institución practican los valores éticos?

Tabla N.- 4 Valores éticos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	67%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 4 Valores éticos



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas evidencian que, el 67% no creen que los profesionales que laboran en la institución practican valores éticos y el 33% menciono que tal vez.

INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos se pudo analizar que uno de los principales problemas de los funcionarios que laboran en la institución es que no cuentan con valores éticos por lo cual existen conflictos laborales entre ellos.

5. ¿Considera usted que es necesario socializar el código de ética existente en esta institución, para mejorar la atención a los usuarios?

Tabla N.- 5 Atención a los usuarios

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 5 Atención a los usuarios



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, el 67% si creen que es necesario socializar el código de ética existente en la institución, para así mejorar la atención a los usuarios y el 33% tal vez.

INTERPRETACIÓN

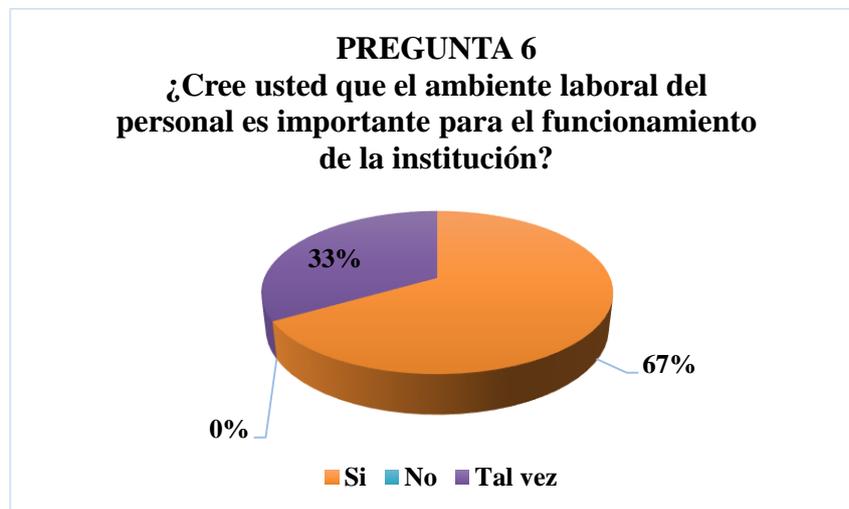
Con los resultados obtenidos de acuerdo a la pregunta planteada se pudo evidenciar que es necesario socializar el código de ética existente en la institución ya que fija las normas y comportamientos de las personas dentro de la organización.

6. ¿Cree usted que el ambiente laboral del personal es importante para el funcionamiento de la institución?

Tabla N.- 6 Funcionamiento de la institución

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 6 Funcionamiento de la institución



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los datos obtenidos de la pregunta planteada, el 67%, si creen que el ambiente laboral del personal es importante para el funcionamiento de la institución, y el 33% tal vez.

INTERPRETACIÓN

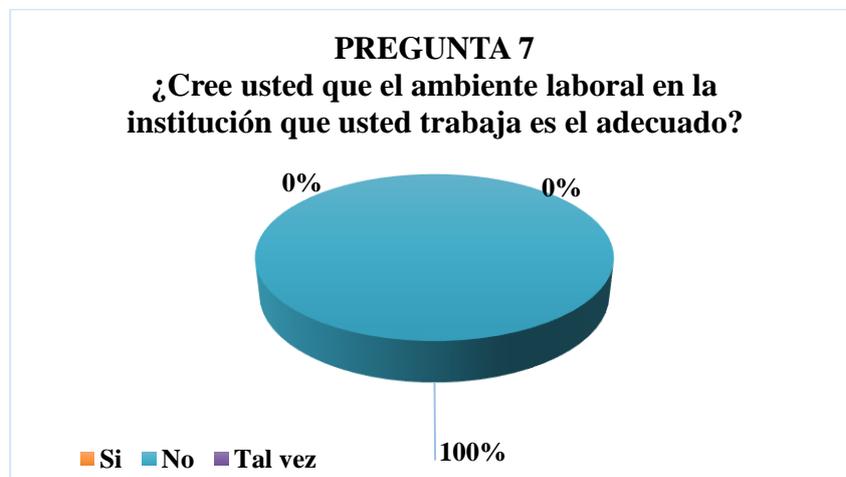
Según con los resultados de la pregunta planteada se pudo evidenciar que el ambiente laboral del personal es importante para el funcionamiento de la institución ya que en un ambiente armonioso y agradable se puede trabajar con eficiencia y eficacia.

7. ¿Cree usted que el ambiente laboral en la institución que usted trabaja es el adecuado?

Tabla N.- 7 Ambiente laboral

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	3	100%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 7 Ambiente laboral



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de la encuesta nos indica que, el 100%, no creen que el ambiente laboral en la institución que trabaja es el adecuado.

INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos se puede analizar que en el ambiente que trabajan en la institución no es el adecuado para desarrollar las actividades profesionales ocasionando un déficit laboral por tal motivo no se brinda un servicio de calidad a la comunidad en general.

8. ¿Cree usted que el ambiente laboral inadecuado perjudica el desarrollo de las actividades profesionales de la institución?

Tabla N.- 8 Actividades profesionales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 8 Actividades profesionales



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

El 100%, si creen que, el ambiente laboral inadecuado perjudica el desarrollo de las actividades profesionales de la institución.

INTERPRETACIÓN

Los funcionarios que laboran en la organización manifiestan que un ambiente laboral inadecuado dificulta realizar las labores diarias en el ejercicio profesional.

9. ¿Cree usted que si se implementaran talleres motivacionales sobre la ética profesional se mejoraría el ambiente laboral de los funcionarios que trabajan en la institución?

Tabla N.- 9 Talleres Motivacionales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 9 Talleres Motivacionales



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% si están de acuerdo de que, se implementen talleres motivacionales sobre la ética profesional y así se mejoraría el ambiente laboral de todos los funcionarios que trabajan en la institución.

INTERPRETACIÓN

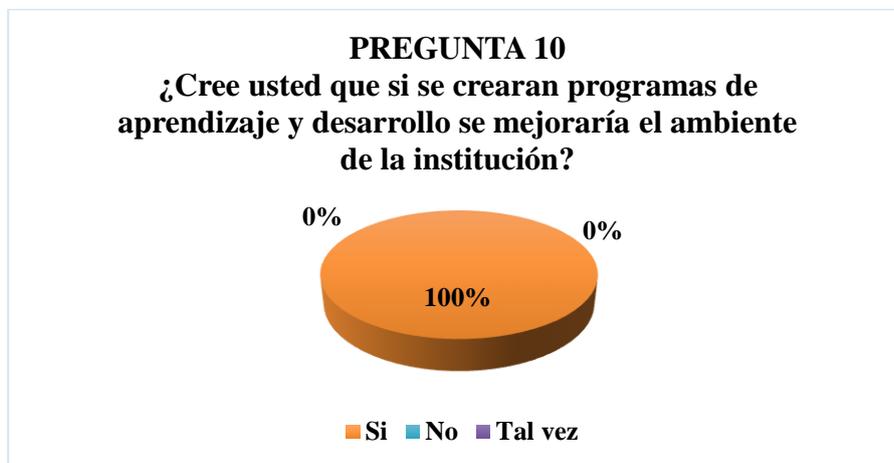
La implementación de talleres motivacionales sobre la ética profesional sería de gran importancia para mejorar el ambiente laboral de todos los funcionarios que laboran en la institución y así obtener conocimientos de los principios y valores morales y éticos para ponerlos en práctica tanto en la vida profesional como en la social.

10. ¿Cree usted que si se crearan programas de aprendizaje y desarrollo se mejoraría el ambiente de la institución?

Tabla N.- 10 Programas de aprendizaje

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 10 Programas de aprendizaje



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Respecto a la encuesta realizada a los funcionarios el 100% está de acuerdo acerca de que si se crearan programas de aprendizaje y desarrollo se mejoraría el ambiente de la institución.

INTERPRETACIÓN

Sería esencial que se crearan programas de aprendizaje y desarrollo para mejorar el ambiente de la institución, por lo cual se podría fomentar, promover e impulsar habilidades y para el trabajo y en general mejorar la calidad de vida de cada uno de los empleados de la entidad.

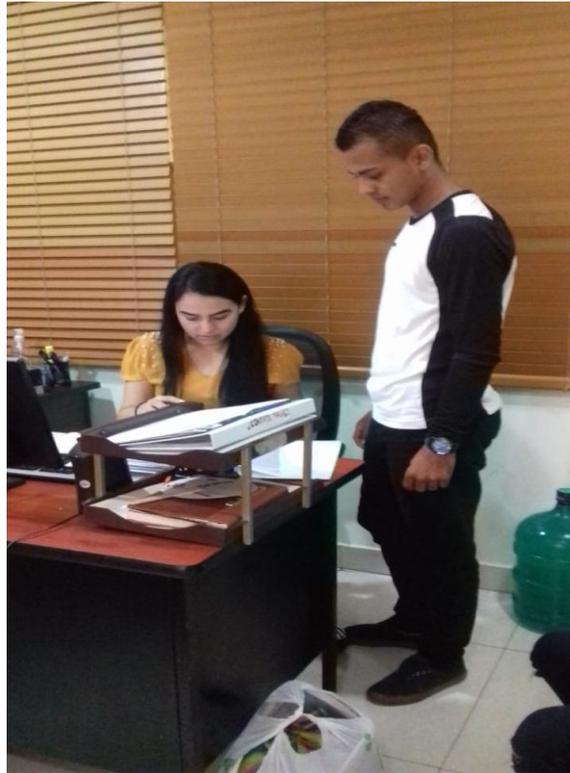
ANEXO.- 3



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo



Revisión del estudio de caso con el Docente Tutor.



Realización de la encuesta a la Secretaria del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.



Realización de la encuesta a la Asistente del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.