



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

MANUAL DE ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y
SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, PARA EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
HUAMBOYA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, EN
PERIODO 2016-2017.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

AUTORA: LUCIA CELIA MEJEANT HUAMBASHO

DIRECTOR: ABG. ROBERTO FABIÁN SÁNCHEZ CHÁVEZ

Macas-Ecuador

2023

©2023, Lucia Celia Mejeant Huambasho

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Lucia Celia Mejeant Huambasho, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 25 de agosto del 2023



Lucia Celia Mejeant Huambasho

C.I: 140095702-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación ; tipo: Proyecto de Investigación, **MANUAL DE ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE HUAMBOYA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, EN PERIODO 2016-2017.**, realizado por la señorita: **LUCIA CELIA MEJEANT HUAMBASHO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagnay
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL




2023-08-25

Abg. Roberto Fabián Sánchez Chávez
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**



2023-08-25

Eco. María Isabel Gavilánez Vega
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2023-08-25

DEDICATORIA

La presente investigación dedicó al personal administrativo de la Institución, con fin de mejorar la atención que brindan a sus clientes. A mi hijo Tuntiak a mis padres y hermana/os, quienes me apoyaron incondicionalmente, por último, a todos quienes creyeron en mí y confiaron en mi capacidad.

Lucia

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la sabiduría y confianza para alcanzar con éxito mi objetivo. A mis padres y familiares por su apoyo incondicional. También agradezco a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, que me abrió las puertas hacia el éxito formando como profesional de calidad, dispuestas a cumplir con cualquier requerimiento institucional u organizacional.

Lucia

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Formulación del Problema	3
1.3. Delimitación del Problema	3
1.4. Justificación	4
1.5. Objetivos	5
1.5.1. <i>Objetivo General</i>.....	5
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	6

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA	7
2.1. Marco Investigativo	7
2.1.1. <i>Antecedentes investigativos</i>	7
2.2. Marco Teórico	12
2.2.1. <i>Ética profesional</i>	12
2.2.1.1. <i>Importancia de la ética profesional en las entidades publicas</i>	12
2.2.1.2. <i>Objetivo de la ética profesional</i>	13
2.2.1.3. <i>Carácter profesional</i>	14
2.2.1.4. <i>Vocación</i>.....	14
2.2.1.5. <i>Orientación profesional</i>	14
2.2.2. <i>Código de ética profesional</i>.....	15
2.2.2.1. <i>Principios básicos del código de ética secretarial</i>.....	15
2.2.2.2. <i>Beneficios del código de ética profesional</i>.....	16
2.2.3. <i>¿Que son los valores?</i>.....	16

2.2.4.	<i>La secretaria</i>	17
2.2.4.1.	<i>Perfil de la secretaria</i>	18
2.2.4.2.	<i>Principios éticos</i>	19
2.2.4.3.	<i>Funciones y actividades de la secretaria</i>	19
2.2.4.4.	<i>Normas para evitar la mala imagen de la secretaria</i>	20
2.2.4.5.	<i>Imagen personal de las secretarias</i>	21
2.2.4.6.	<i>Actitud profesional</i>	21
2.2.5.	<i>Ética en la secretaria</i>	21
2.2.5.1.	<i>Importancia del manual de ética profesional en el ambiente laboral de las secretarias</i>	22
2.2.5.2.	<i>Importancia de la ética en la institución</i>	22
2.2.5.3.	<i>Responsabilidad ética en la empresa</i>	23
2.2.5.4.	<i>Prácticas de éticas en el entorno laboral</i>	23
2.2.5.5.	<i>La ética a la mejora del servicio público</i>	25
2.2.6.	<i>Atención al cliente</i>	27
2.2.6.1.	<i>Elementos fundamentales de la atención al cliente</i>	29
2.2.6.2.	<i>Tipos de atención</i>	29
2.2.6.3.	<i>Importancia de la atención al cliente</i>	30
2.2.6.4.	<i>Objetivos de la atención al cliente</i>	31
2.2.6.5.	<i>Ventajas de la atención al cliente</i>	31
2.2.6.6.	<i>El cliente como parte fundamental de la institución</i>	32
2.2.6.7.	<i>Satisfacción de clientes</i>	32
2.2.6.8.	<i>Estrategias del servicio al cliente</i>	33
2.2.6.9.	<i>Cliente y las instituciones públicas</i>	33
2.2.7.	<i>Calidad en servicio de atención al usuario</i>	34
2.2.7.1.	<i>Calidad</i>	34
2.2.7.2.	<i>Estrategias para una atención de calidad</i>	34
2.2.7.3.	<i>Brindar una primera impresión positiva</i>	35
2.2.7.4.	<i>Conceder valor al cliente</i>	35
2.2.7.5.	<i>Comunicación adecuada con el cliente</i>	35
2.2.8.	<i>Procesos</i>	36
2.3.	<i>Idea a defender</i>	36
2.4.	<i>Variables</i>	36
2.4.1.	<i>Variable Independiente</i>	36
2.4.2.	<i>Variable Dependiente</i>	36

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	37
3.1.	Modalidad de la Investigación	37
3.1.1.	<i>Método cualitativo</i>	37
3.2.	Tipos de investigación	37
3.3.	Población y muestra	38
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	39
3.4.1.	<i>Métodos</i>	39
3.4.2.	<i>Técnicas</i>	40
3.4.3.	<i>Instrumentos</i>	41

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	42
4.1.	Resultados y discusión de resultados	42
4.1.1.	<i>Análisis de resultados</i>	42
4.1.1.1.	<i>Encuesta realizada a los usuarios del gobierno autónomo Descentralizado de Huamboya</i>	42
4.1.1.2.	<i>Encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Huamboya</i>	54
4.1.1.3.	<i>Entrevista dirigida a los Jefes Departamentales y Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Huamboya</i>	66
4.1.2.	<i>Discusión de resultados</i>	72

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	73
5.1.	Propuesta	73
5.1.1.	<i>Introducción</i>	73
5.1.2.	<i>Justificación</i>	73
5.1.3.	<i>Misión del departamento de secretaría general</i>	74
5.1.4.	<i>Objetivos del departamento de secretaría general</i>	75
5.1.5.	<i>Código de ética creado para las secretarías Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya</i>	75

5.1.6.	<i>Propuesta de guía sobre la actitud profesional de las secretarías/os para fortalecer la calidad de servicio y atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya”</i>	88
5.1.6.1.	<i>Principios básicos que deben utilizar las secretarías del GAD Municipal de Huamboya en base a la ética</i>	88
5.1.6.2.	<i>Principios secretariales que debe rige el GAD Municipal de Huamboya</i>	89
5.1.6.3.	<i>Valores ética profesional para las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya</i>	90
5.1.6.4.	<i>Ambiente laboral que debe existir en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya</i>	91
5.1.6.5.	<i>Las relaciones humanas que deben tener las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya</i>	92
5.1.6.6.	<i>Características de la secretaria para brindar un servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya</i>	92
5.1.6.7.	<i>Características éticas que debe tener una secretaria en su área de trabajo</i>	93
5.1.6.8.	<i>La comunicación a aplicar por las secretarías con el usuario</i>	95
5.1.6.9.	<i>Tipos de usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya</i>	97
5.1.6.10.	<i>Procedimientos que las secretarías deben aplicar en el momento de entrar en contacto con los usuarios</i>	98
5.1.6.11.	<i>Procesos y procedimientos propuestos para las funciones que realiza la secretaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya</i>	99

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1:	Esquema de aplicación de encuestas y entrevistas.....	39
Tabla 4-1:	Como es la atención brindada por las secretarias del GAD	42
Tabla 4-2:	Usted recibe un servicio de calidad.....	44
Tabla 4-3:	La información proporcionada por las secretarias a los usuarios es satisfactoria	45
Tabla 4-4:	Cómo califica el servicio que brindan las secretarias del GAD	46
Tabla 4-5:	Se tramitan con oportunidad los requisitos de los usuarios por parte de las secretarias.....	47
Tabla 4-6:	El espacio destinado para la espera de atención es	48
Tabla 4-7:	La preparación académica es importante para brindar un buen servicio	49
Tabla 4-8:	Las secretarias son transparentes al realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia.....	50
Tabla 4-9:	La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional	51
Tabla 4-10:	Existe algún instructivo o manual de ética profesional dentro del GAD Municipal	52
Tabla 4-11:	Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal	53
Tabla 4-12:	Se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios	54
Tabla 4-13:	Los trámites que se realizan permiten al usuario sentirse satisfecho	55
Tabla 4-14:	La información proporcionada a los usuarios es satisfactoria	56
Tabla 4-15:	El servicio brindado a los usuarios es de calidad.....	57
Tabla 4-16:	Cuál de las siguientes opciones usted brindar.....	58
Tabla 4-17:	La preparación académica es importante para cumplir su rol como secretaria....	59
Tabla 4-18:	La ética profesional que se maneja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es la apropiada	60
Tabla 4-19:	En los dos últimos períodos de administración existió incidencia de la ética profesional.....	61
Tabla 4-20:	Es transparente realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia	62
Tabla 4-21:	La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional	63
Tabla 4-22:	Conoce la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal	64
Tabla 4-23:	Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal	65

Tabla 4-24:	Entrevista dirigida a los Jefes Departamentales y Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Huamboya.	66
Tabla 5-1:	Claves para un buen ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.	91
Tabla 5-2:	Pasos para mantener buenas relaciones humanas	92
Tabla 5-3:	Características de las secretarías	92
Tabla 5-4:	En las relaciones Interpersonales (Compañeros de trabajo)	93
Tabla 5-5:	Relaciones dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya	94
Tabla 5-6:	En relación con su profesión	94
Tabla 5-7:	Técnicas de atención y servicio usuario	95
Tabla 5-8:	Tipos de usuarios	97
Tabla 5-9:	Atención personalizada al usuario	99
Tabla 5-10:	Proceso de Recepción y entrega de Documentos	101
Tabla 5-11:	Actividades del proceso de recepción de llamadas telefónicas	104
Tabla 5-12:	Proceso de recepción y archivo de documentos	106

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Estrategias comunicacionales.....	34
Ilustración 4-1:	Como es la atención por las secretarias del GAD	42
Ilustración 4-2:	Usted recibe un servicio de calidad.....	44
Ilustración 4-3:	La información proporcionada por las secretarias a los usuarios es satisfactoria	45
Ilustración 4-4:	Cómo califica el servicio que brindan las secretarias del GAD	46
Ilustración 4-5:	Se tramitan con oportunidad los requisitos de los usuarios por parte de las secretarias	47
Ilustración 4-6:	El espacio destinado para la espera de atención es.....	48
Ilustración 4-7:	La preparación académica es importante para brindar un buen servicio.....	49
Ilustración 4-8:	Las secretarias son transparentes al realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia.....	50
Ilustración 4-9:	La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional..	51
Ilustración 4-10:	Existe algún instructivo o Manual de ética profesional dentro del GAD Municipal	52
Ilustración 4-11:	Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal	53
Ilustración 4-12:	Se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios	54
Ilustración 4-13:	Los trámites que se realizan permiten al usuario sentirse satisfecho	55
Ilustración 4-14:	La información proporcionada a los usuarios es satisfactoria.....	56
Ilustración 4-15:	El servicio brindado a los usuarios es de calidad	57
Ilustración 4-16:	Cuál de las siguientes opciones usted brindar	58
Ilustración 4-17:	La preparación académica es importante para cumplir su rol como secretaria	59
Ilustración 4-18:	La ética profesional que se maneja en el GAD Municipal es la apropiada ..	60
Ilustración 4-19:	En los dos últimos períodos de administración existió incidencia de la ética profesional.....	61
Ilustración 4-20:	Es transparente realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia.....	62
Ilustración 4-21:	La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional..	63
Ilustración 4-22:	Conoce la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del GAD Municipal.....	64

Ilustración 4-23: Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal	65
Ilustración 5-1: Principios éticos de carácter general	88
Ilustración 5-2: Principios secretariales que rige el GAD Municipal de Huamboya.....	89
Ilustración 5-3: Valores de las secretarias	90
Ilustración 5-4: Flujo grama de atención personalizada al usuario.....	100
Ilustración 5-5: Flujo grama de recepción y entrega de documentos	103
Ilustración 5-6: Flujo grama de recepción de llamadas telefónicas	105
Ilustración 5-7: Recepción de documentos para realizar trámites	107

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, Provincia de Morona Santiago, en periodo 2016-2017., no tiene una adecuada atención al público ocasionado conflictos y desprestigios por parte de la ciudadanía, por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue crear el manual de ética profesional de las secretarías y determinar su influencia en la atención al usuario, del GAD de Huamboya, Provincia de Morona Santiago, en periodo 2016-2017, desarrollando estrategias que ayuden a mejorar la ética, relacionado con el margen legal que ayude a fortalecer el campo laboral de las funcionarias públicas. En la investigación se empleó una metodología cualitativa y cuantitativa, con método descriptivo, analítico, usando técnicas bibliográficas, estadísticas, para las cuales se aplicaron encuestas a los usuarios y entrevistas a las secretarías de la institución. Mediante la metodología utilizada se determina que las secretarías no tienen un perfil profesional ético, técnico y práctico en todas las responsabilidades y acciones encomendadas y realizadas, en el campo de atención al usuario para el buen funcionamiento de las actividades realizadas por el personal del municipio fomentando la inequidad. En este contexto se concluye que el manual de ética ayudará a que las secretarías mejoren su trabajo poniendo en práctica los valores adquiridos, garantizando que su autoestima se encuentre satisfechas para ello se debe plantear análisis del comportamiento y atención al usuario por parte de las secretarías y estos puedan ser evaluados para poder mejorar las decisiones en cada uno de los puestos de trabajo.

Palabras clave: <ÉTICA PROFESIONAL>, <PERFIL PROFESIONAL>, <ATENCIÓN AL USUARIO>, <COMPETENCIAS LABORALES>, <FUNCIONES>, <ESTRATEGIAS>.



03-10-2023

1788-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The Autonomous and Decentralized Municipal Government of Huamboya, (GAD) Province of Morona Santiago in 2016-2017 lacks of an adequate attention to the public causing conflicts and complains from the citizens, therefore, the objective of this research was to create a manual of professional ethics of the secretaries and determine its influence on the attention of users of the GAD of Huamboya, Province of Morona Santiago during 2016-2017 by developing strategies that help to improve ethics, related to the legal framework to strengthen the labor field of public officials. In the research a qualitative and quantitative methodology was used, with descriptive, analytical method, using bibliographic techniques, statistics, for which surveys were applied to users and interviews to the secretaries of the institution. Through the methodology used, it is determined that the secretaries do not have an ethical, technical and practical professional profile in all the responsibilities and actions entrusted and carried out, in the field of attention to the user for the proper functioning of the activities carried out by the municipality's personnel, promoting inequity. In this context it is concluded that the ethics manual will help the secretaries to improve their work by putting into practice the values acquired, ensuring that their self-esteem is satisfied for it should be raised analysis of behavior and customer service provided by the secretaries so the results can be evaluated in order to improve the decisions made in each of these job positions.

Keywords: <PROFESSIONAL ETHICS>, <PROFESSIONAL PROFILE>, <CUSTOMER SERVICE>, <JOB SKILLS>, <FUNCTIONS>, <STRATEGIES>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

La presente investigación consta de cuatro capítulos donde se determina que la ética dentro de una organización es el eje fundamental de presentación de una persona que desempeña sus actividades y de esta forma brinda una imagen de empresa de forma oportuna, se puede decir que dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya se ha presentado varias quejas que afectan la integridad de la institución, como son tratados inadecuados a los usuarios, los cuales se sienten perjudicados, otro de los problemas es que al momento que el usuario pide información no presentan un comportamiento correcto o emiten gestos que no van de acuerdo al cargo que desempeñan.

Para la presente investigación se considera oportuno aplicar esquemas de diferentes autores que canalicen la estructura de la investigación demostrando que la ética es un factor importante que ayuda a desarrollar actividades dentro de una empresa cumpliendo principios y valores donde los beneficiarios se sientan a gusto.

En la parte metodológica se aplican métodos técnicas e instrumentos que fortalecen la investigación y canalizan cada uno de los procesos para desarrollar de forma correcta la investigación; se considera oportuno aplicar encuestas a todas las secretarías que laboran dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado y de esta forma constatar el problema que motiva que no se pueda cumplir con un trabajo de calidad dentro del institución.

Dentro de la propuesta se plantea la solución a los problemas, entre ellos se aplica un Manual de ética con principios y valores que ayuden a desarrollar las actividades dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado los que ayudará a desempeñar mejor sus funciones, este manual está aplicado con principios valores esquemas de cómo debe ser el trato al cliente y de cómo se debe desarrollar una atención correcta a los usuarios sin distinción de género o estatus social esto ayudará a cumplir con el objetivo de mejorar los servicios prestados por el usuario de tal forma que se dé una buena imagen tanto interna como externa.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El presente trabajo pretende responder y aportar información al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya con relación a la ética profesional de las secretarías. La pregunta de investigación planteada busca la relación entre las siguientes dos variables: 1) Manual de ética profesional de las secretarías y, 2) Atención a los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya. Los antecedentes descritos en los siguientes párrafos y el estudio sobre la ética profesional y la atención al cliente dan sustento al planteamiento del problema de la presente investigación.

En las instituciones, los Manuales son una parte fundamental para el proceso de planificación y desarrollo ya que cuenta con herramientas las cuales facilitan el trabajo y un desenvolvimiento único dentro de cada organización sean estas financieras administrativas o de índole netamente estructural en cuanto a organización empresarial se refiere además de ser una vía de comunicación directa entre actores principales y secundarios de un ente rector y fiscalizador de obras con miras a un resultado positivo y a mejorar el sistema de calidad y gerencia acciones, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya se pudo constatar que no existe un Manual de ética para las secretarías, consecuencia de ello existe una falta de compromiso para con los usuarios internos y externos al momento de cumplir con los requerimientos por ende las tareas se ejecutan con lentitud trámites personales y de índole estrictamente clasificado y personal es divulgada por parte de las profesionales de las diferentes áreas.

En ese contexto, al no contar con un sistema, en este caso, con un manual de ética, existe la inconformidad por parte de público en general que acude a la institución, una gran parte también se debe a la ausencia de un plan de capacitación en relaciones humanas dentro de la institución que permita mejorar el trato a los usuarios de la entidad, se evidencia además, la falta de formación académica de los funcionarios y la falta de efectividad en los procesos de contratación por parte de la institución ya que las personas contratadas demuestran que no han tenido más formación que la de su inicio laboral, se debe manifestar de igual manera la tardía atención al usuario quienes tienen que realizar sus trámites y necesitan de la respuesta inmediata de la máxima autoridad, pero al estancarse y filtrarse información hacia medios de comunicación externa a la institución, no se logra calificar la acción profesional de las

secretarías y de la máxima autoridad viéndose reflejada en respuestas por encima de la fecha esperada, llámese eso exceso de trabajo o desconocimiento de trámites, la misma ciudadanía en ocasiones se siente inconforme por la atención recibida por las funcionarias responsables contratadas para desempeñar dichas funciones, lo que desprestigia categóricamente y sustancialmente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, también es importante resaltar que la falta de comunicación interna y externa entre las secretarías/os y todo el personal de la institución, dificulta el normal desarrollo y utilización de los recursos.

Además, las funcionarias que cumplen la responsable tarea de ser secretarías de las instituciones solo se limitan a ciertas funciones como es la atención al cliente y a despachar documentos, llevar registro de entrada y salida de correspondencia entre otros que deben realizar y que no están regidos a un sistema focalizado de sus funciones al momento de asumir sus responsabilidades.

En este mismo orden de ideas se considera que las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo personal de los funcionarios; dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, existe falta de compromiso lo cual conlleva a una ausencia de ética profesional dentro de la institución y con los usuarios que requieren los servicios que la entidad presta, ya que existen trámites rezagados, documentos extraviados, falta de cumplimiento en los horarios de trabajo, agresividad en el trato al usuario marginación por la clase social o etnia entre otros. Luego de un análisis a la situación actual, se puede evidenciar que las causas de los problemas de atención al cliente y falta de ética profesional se deben a la ausencia de procesos.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo el manual de ética profesional para las secretarías influye en la atención al cliente, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, Provincia de Morona Santiago?

1.3. Delimitación del Problema

El trabajo de investigación se lo realizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, provincia de Morona Santiago durante los años 2016 y 2017, a los principales procesos de servicio al cliente que se realizan en la institución, tales como recaudaciones por la

venta de servicios básicos, y trámites de competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

1.4. Justificación

En la actualidad el tema ética y servicio al cliente son dos ventanas hacia el mundo en las que los mismos funcionarios de las empresas y entidades de toda índole son quienes dan a conocer su cultura y la atención que brindan hacia los usuarios que requieren los bienes y servicios prestados.

Se pretende conocer cuál es la percepción de la gente con respecto a la atención recibida por parte de las funcionarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya al momento de concurrir a beneficiarse de los múltiples servicios que presta la entidad.

Con la presente investigación se alcanzará a detectar variables que permitan realizar una propuesta efectiva para asegurar un cambio positivo en la atención a los usuarios y de esa manera se podrá avivar el interés de la colectividad en general y al mismo tiempo, aportar a la entidad la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que permita la toma de decisiones apropiadas, generadora de nuevos retos que contribuya al desarrollo municipal, en vista de que hasta el momento se adolece de un documento que precise los procesos y procedimientos de servicio al cliente que deben aplicarse en la entidad.

De este razonamiento nace la importancia de elaborar esta tesis que se encuentra fundamentada en estrategias y procedimientos prácticos, diseño y métodos de comportamiento de las secretarías frente a los usuarios internos y externos, partiendo de los aspectos generales de la institución, el marco conceptual de la calidad de servicio al cliente, y como resultado de este trabajo de investigación se obtienen varias conclusiones y recomendaciones que se espera que la Institución las acoja y sirva de guía para iniciar el cambio en la institución.

El interés investigativo, el esfuerzo humano, ético y profesional de indagar y proponer posibles soluciones sobre la problemática planteada, es una alternativa viable debido a que la investigadora es oriunda del Cantón Huamboya, y conoce más de cerca la problemática, recalcando que las prácticas pre profesionales fueron realizadas en la institución instrumento de investigación, además que cuenta con el apoyo incondicional de las autoridades de la institución que buscan los mecanismos adecuados para un cambio dentro del desempeño administrativo de

sus funcionarios así como el logro de los objetivos institucionales autorizando se realice la investigación planteada.

La elaboración del Manual de ética profesional de las secretarías y su influencia en la atención al cliente, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, provincia de Morona Santiago, en el periodo 2016-2017, además de mejorar la calidad de los servicios que reciben los clientes internos y externos de la entidad, contribuirá a la ampliación y mejoramiento del desempeño laboral y de la productividad de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya; puesto que un personal involucrado con estrategias de atención al cliente basados en procesos de ética profesional, brindará un servicio eficiente, efectivo y cálido a la comunidad de igual forma a los compañeros profesionales de la institución, mediante un abordaje más humano y profesional, ya que son las secretarías quienes conocen el ámbito territorial y son la imagen de la institución y deberán estar capacitadas en todo sentido para asumir mejor sus responsabilidades.

Existe la factibilidad para la realización de este proyecto, ya que se cuenta con el apoyo incondicional de las autoridades de la entidad; además del apoyo y la actitud de los funcionarios que buscan los mecanismos adecuados para un cambio dentro de su desempeño administrativo, ya que están conscientes que falta capacitación y motivación por lo que ocasiona una deficiente atención al cliente coadyuvados por la ausencia de ética profesional.

Los beneficiarios directos con la elaboración del presente proyecto de investigación serán las secretarías o también denominadas en la entidad como asistentes administrativas, en primer lugar, ya que se buscará dar herramientas sencillas para que mejoren la atención al cliente basados en un manual de ética profesional real para todas las actividades que realizan, logrando una atención eficiente para todos quienes necesitan los servicios de cada uno de los funcionarios y en segundo lugar a los clientes internos y externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya que verán cumplidos sus requerimientos con una atención de calidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

Crear un manual de ética profesional mediante un esquema que influya en la mejora de atención del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya, provincia de Morona Santiago.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- 1 Identificar modelos teóricos sobre el Manual de ética para aplicarlo las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya y sirva como fuente bibliográfica de investigación.
- 2 Realizar un análisis actual del servicio al cliente otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya, provincia de Morona Santiago.
- 3 Diseñar el Manual de ética profesional para las secretarias cumpliendo un requisito en las áreas de trabajo.
- 4 Desarrollar estrategias que ayuden a mejorar la estructura organizacional de un manual de ética, relacionado con el margen legal que ayude a fortalecer el campo laboral.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Investigativo

2.1.1. *Antecedentes investigativos*

Tema

Ética profesional de los estudiantes de las licenciaturas en Comunicación de la UNAM

Autor

Araceli Noemí Barragán Solís

Resumen

Ética profesional de los estudiantes de las licenciaturas en Comunicación de la Universidad Nacional Autónoma de México es una investigación que se sustenta en el enfoque cualitativo con base en un estudio intrínseco de casos sobre ética periodística. Se realizó con estudiantes de las carreras de Ciencias de la Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, de Comunicación, de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán y de Comunicación y Periodismo, de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, su diseño es una encuesta cualitativa con un instrumento cuestionario estructurado con preguntas abiertas, el cual se aplicó a 18 grupos de alumnos de octavo semestre durante el ciclo escolar 2010-2. La investigación de la ética periodística es trascendental por la estrecha relación que existe entre el desempeño de los profesionales de esta disciplina y la sociedad. Es un tema presente en los planes y programas de estudio de la Universidad y de interés para los estudiantes. De manera singular se reconoce la responsabilidad del periodista frente a los receptores de la información que se transmite en los medios de comunicación. En esta profesión destacan los rasgos de veracidad de los hechos, objetividad informativa, redacción y presentación de los mensajes, dominio de los temas noticiosos, reporte oportuno, el ejercicio de la libertad de expresión y de información. Además de considerar que el periodista ético es aquel que se desempeña de manera autónoma anteponiendo el interés común sobre los intereses personales o de grupo. La investigación a través de un estudio intrínseco de casos requiere del análisis documental y el trabajo en campo, por lo cual se determinó que la estrategia para trabajar la documentación fuera la lectura analítica de la literatura respecto al tema de la ética general de las profesiones, de la ética periodística, del contexto de la UNAM y de las tres facultades en donde se imparte la carrera de Comunicación, de los Planes y Programas de estudio vigentes en las tres carreras y de los

códigos de ética periodística en México y de organismos internacionales. En cuanto a la estrategia metodológica para el trabajo empírico, se consideró un diseño por encuesta con el instrumento cuestionario conformado con preguntas abiertas –el cual es denominado cuestionario cualitativo-, aplicado a un muestreo deliberado o intencional Opiniático, es decir, determinado por el investigador con fundamentos teóricos y a partir de la revisión constante de los datos empíricos, que al llegar a la saturación permiten determinar este tipo de muestra cualitativa. El muestreo está conformado por 305 alumnos. En la FES Aragón se encuestaron 125 estudiantes, 75 alumnos de la FES Acatlán y 105 encuestados en la FCPyS. El cuestionario se aplicó en los grupos de estudiantes de octavo semestre, de las tres facultades, porque ellos cuentan con la formación profesional del campo en estudio. Se seleccionó el ciclo escolar 2010-2 porque permitía encuestar a jóvenes del mismo semestre en las tres carreras y en los dos turnos, lo cual permitió realizar el análisis comparativo a través del análisis cualitativo de los datos. Se obtuvo una recopilación considerable de información que se trabajó con un proceso de análisis de contenido cualitativo bajo dos enfoques: análisis de categorías de contenido y análisis de contenido para definición. Los resultados se presentan en diagramas y cuadros de tópicos e información de contexto, por medio de los cuales se logra la reducción de los datos y el cuidado de los detalles en los textos proporcionados por los encuestados, lo que es determinante en los estudios cualitativos. El análisis conlleva la revisión ardua y constante de las respuestas obtenidas y fue a través de su lectura y relectura, con el soporte teórico respecto al tema, que se construyeron las categorías en tres niveles: 1. Generales, 2. Intermedias o subcategorías y 3. Específicas o a profundidad, un procedimiento complejo que requirió de muchas horas de trabajo para concretar las particularidades del tema en estudio, seguidas de la descripción y la información de contexto. (Barragán, A., 2014)

Tema

Ética profesional en la contaduría pública

Autores

Marco Antonio Daza Mercado

Francisco Javier Aguilar Arámbula

Enrique Alfonso Dávalos Abad

José Luis Sánchez Aldrete

Esperanza Rodríguez Hinojosa Sergio

Eduardo Campos Cháires Lucía

Estrada Rosas Javier Blanco Barajas

Resumen

El presente libro de texto inicia a partir de un trabajo investigativo del Departamento de Contabilidad, (entre 1999 y el año 2001) en el cual, en términos generales se encuestan a varios grupos de alumnos de octavo semestre de la licenciatura y egresados recientes en contaduría pública del CUCEA, para intentar conocer algunas interrogantes que nos planteamos los profesores que impartimos esta asignatura. Entre las interrogantes que considerábamos más importantes se encontraban las siguientes: ¿Qué necesitan aprender en materia de valores y ética profesional nuestros estudiantes? ¿Cómo cumplir en forma cabal y eficiente con la obligación asumida por nuestra División de Contaduría Pública, en la reunión de 1995 de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), donde se reitera y se ratifica por unanimidad, el acuerdo de crear e impartir la asignatura de Ética Profesional para los estudiantes de estas carreras profesionales? ¿Cómo enseñar en el ambiente áulico, en una relación de profesor – alumno, ética profesional para el futuro contador que está por egresar de nuestra carrera? ¿Cómo lograr a través de la práctica docente, la transmisión de principios, valores, costumbres socialmente aceptados y que éstos, favorezcan el desarrollo integral del estudiante?, éstas y otras interrogantes, nos invitaron a realizar un estudio exploratorio y de tipo encuesta que terminó con la preparación y publicación del presente texto. Es importante exponer, que los que trabajamos en este trabajo hemos recopilado y sintetizado en forma crítica algunas Leyes, Normas, Códigos y Reglamentos, que tienen que ver con el ejercicio de la profesión contable.

Es recomendable aclarar que una edición como esta, no pretende en forma algún objetivo de lucro, sino que su principal objetivo es facilitar el proceso enseñanza – aprendizaje de nuestros educandos; Por lo que, la totalidad de los ingresos que pudiesen obtenerse de la presente obra serán donados al equipamiento y compra de bibliografías para nuestra Biblioteca del CUCEA: “El Centro de Recursos Informativos.” Finalmente, cabe exponer que este trabajo está en construcción y no intenta ser el único material de apoyo para la materia de ética profesional para el licenciado en contaduría pública, más bien debe ser entendido como un esfuerzo colectivo para lograr mejores materiales didácticos, que permitan dar un mejor servicio educativo. (Daza, Aguilar, Dávalos, Sánchez, & Rodríguez, 2001)

Tema

La ética profesional y su influencia en el desarrollo laboral de las egresadas del Instituto Tecnológico American Junior College, carrera de asistentes de gerencia bilingüe, cantón Quito, provincia de Pichincha 2013

Autor

Marcia Fabiola Carrión Jaramillo

Resumen

El presente proyecto de investigación fue elaborado con objeto de apoyar a las egresadas del Instituto Tecnológico American Junior College, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, para que, con la aplicación y práctica de procesos éticos profesionales, se desarrollen ejecutivamente, tengan un acertado desarrollo laboral y se conviertan en el brazo derecho ejecutor de las políticas empresariales y de asistencia gerencial, se ejerciten en el análisis crítico y reflexivo del actuar ético en su entorno inmediato y contexto social y profesional, para identificar, plantear, solucionar problemas y decidir con sentido ético, pues son, sin duda, la clave fundamental en la estructura empresarial al asumir, en todo momento, un compromiso de trabajar en ambientes de aprendizaje reflexivos, colaborativos y de compromiso ético. (Carrión, 2013)

Se ha intentado conceptualizar en esta investigación, cómo la Ética como filosofía sobre los actos humanos o como un hito investigativo de las causas importantes de los actos humanos, indaga en lo más íntimo de la conducta del hombre, para percibir, entonces, los aspectos de bondad, perfección, valor, que se puedan incluir en su misma naturaleza e identidad. El deterioro de la ética o de vocación de algunas egresadas, que probablemente vieron a esta carrera, no como una profesión sino como un fin de lucro, es uno de los impedimentos de su crecimiento profesional y por ende de su desarrollo laboral, no entendieron la importancia de manejar la calidad humana, el buen trato, una actitud de respeto y fidelidad propia, de trabajo asistencial y profesional, una comunicación asertiva y actitudes éticas, una asistencia ejecutiva, con mayor capacidad de decisión y más resolutiva, entre otros, como factores incidentales en el Desarrollo Laboral. (Carrión, 2013)

Tema

“Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional” 2009

Autor

Tania Nathaly Pérez Barrionuevo

Resumen

El presente documento surge como una respuesta a la necesidad de contar con una herramienta que permita orientar el comportamiento ético de las Secretarías Ejecutivas dentro de la Institución donde prestan sus servicios. La importancia de las actitudes y de las prácticas éticas

de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional en la Empresa o Institución en la que labora, es lo que nos ha llevado a realizar una investigación profunda de las secretarias dentro del Municipio del Cantón Quijos, para conocer más de cerca su realidad, las situaciones que debe enfrentar, el comportamiento ético con sus jefes, compañeros y la atención a los clientes. Ya que como todos sabemos la secretaria es la imagen que primero se muestra de la Institución donde trabaja, por lo tanto, ella debe tener esa disposición y voluntad de atender a las personas que se dirigen a dicha entidad pública a realizar cualquier trámite; y esto hará que la Institución salga adelante y mejore su prestigio por la calidad del personal que ahí labora.

El primer Capítulo trata de los valores, los tipos de valores, la importancia de los valores éticos, del conocimiento y grado de aplicación de estos valores en la actividad ejecutiva que realizan las secretarias y las razones por las que se considera conveniente crear un Código de Ética en el Municipio de Quijos, con la finalidad de mejorar la calidad de atención por parte de las secretarias para que su Institución siga adelante. En el Capítulo II se habla del concepto y principios fundamentales del Código de Ética, la importancia del manejo de un Código de Ética y su incidencia en la gestión Administrativa. (Pérez, 2009)

En el Capítulo III se refiere fundamentalmente a la secretaria y su actitud ética dentro del Municipio de Quijos, a su ambiente de trabajo con relación a la ética y a las actividades que mejoren la ética en la empresa. El Capítulo IV trata de los directivos, su entorno de trabajo y el conocimiento que tienen sobre el Código de Ética. Y por último el capítulo V que es el más importante ya que aquí se trata de la Propuesta del Código de Ética y del Plan de capacitación para el Personal de Secretaría y la Ejecución de la propuesta dentro del Municipio de Quijos. Claro está que al establecer un Código de Ética para aplicarlo en el mejor desempeño de las funciones de la Secretaria Ejecutiva del Municipio de Quijos no es suficiente es más bien una herramienta que servirá para orientar de una mejor manera las labores que en esta Institución se desarrollan, considero además que los valores existen en cada ser humano y que más bien hace falta es ponerlos en práctica y motivar al mejoramiento de actitudes y aptitudes. Este trabajo aportará para que la secretaria ponga más interés, amor al trabajo y se motive para servir mejor y a superarse día a día, aprender nuevas cosas que son fundamentales para el buen desempeño en su trabajo, además que le permite desarrollarse como mejor persona. En este contexto se plantea un Código de Ética que se aplique tanto en Empresas Públicas como en Empresas Privadas ya que nuestro país necesita de secretarias capaces de desempeñar bien su trabajo y que la actividad que realizan las Secretarias Ejecutivas sea reconocida por el resto de las personas, siempre y cuando se basen en principios éticos para que de esta manera las Instituciones estén cada vez más fortalecidas con personas capaces y dignas de servir a su país. (Pérez, 2009)

2.2. Marco Teórico

2.2.1. *Ética profesional*

Para tener un claro conocimiento de lo que trata la ética profesional se exponen conceptos de diferentes autores.

Según (Caravajal, 2018, pág. 16) “Es un compromiso profesional de ámbito político y personal parte de la educación social que ejerce una responsabilidad sobre el rendimiento público”.

La ética profesional permite confrontar problemas laborales y a la vez de ámbito profesional que suscitan a diario, ya que en ocasiones al cometer errores se sobrepasa los límites que están ligados a la moralidad del diario vivir. (Caravajal, 2018, pág. 16)

Ética profesional acata reglas, principios y normas relacionadas con el ámbito profesional en aspectos laborales, reflejando la conducta y desempeño del personal al realizar sus actividades de manera competitiva. (Caravajal, 2018, pág. 16)

La ética utiliza valores de carácter universal para que sean aplicados en el mundo laboral por parte de los profesionales quienes generan conciencia en base a la ética, mismo que determina las situaciones en las que se encuentra el ser humano para actuar conforme a los actos. (Caravajal, 2018, pág. 16)

La ética profesional está sujeta a derechos y obligaciones relacionadas con la conducta que permite generar criterios que orienten a la conciencia ética siendo parte axiológica para los problemas que se originan de manera original con respecto a las costumbres de convivencia que buscan el bienestar social determinado por el ámbito laboral. (Caravajal, 2018, pág. 16)

Un entorno social adecuado para el trabajo que acate el respeto por los criterios individuales de cada profesional de acuerdo a las normas y reglas del ámbito laboral, mismas que permiten generar una conducta adecuada. (Caravajal, 2018, pág. 16)

2.2.1.1. *Importancia de la ética profesional en las entidades publicas*

La ética profesional en las instituciones públicas es primordial ya que se enfoca en hacer cumplir las normas y reglas que las instituciones públicas adoptan con la finalidad de proporcionar un funcionamiento adecuado de la organización de acorde a sus funciones, por lo

tanto, la ética radica en afectar o influir sobre las personas con respecto a las instituciones que son afectadas en el ámbito social. (Caravajal, 2018, pág. 19)

La ética en la función pública es de importancia ya que son aquellas tareas y actividades que desarrollan los servidores públicos con la finalidad de preservar los intereses y necesidades de la sociedad en general que permita llevar un correcto control de las arbitrariedades de poder público, mismo que permite conservar los valores generando la eficacia de la gestión pública para alcanzar y mantener un servicio adecuado conforme a la conducta ética. (Caravajal, 2018, pág. 19)

2.2.1.2. *Objetivo de la ética profesional*

Según (Aguilar, 2017, pág. 185). “La ética naturalista representa la consciencia, el utilitarismo y la carencia de vocación que genere satisfacción en el ámbito laboral”.

La ética profesional es importante en el ámbito profesional ya que permite cumplir las metas en un tiempo determinado lo que permite tomar decisiones adecuadas a fin de obtener resultados positivos bajo la perspectiva del adecuado manejo de valores éticos que ayuden en el progreso profesional y en las actividades a desarrollar. (Caravajal, 2018, pág. 19)

El objetivo primordial de la ética en el ámbito profesional es procurar que se desempeñe las actividades de manera oportuna poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos con el transcurso de los años, del mismo modo aplicar los valores que definen a un profesional. (Caravajal, 2018, pág. 19)

La ética profesional es lograr que las personas logren buscar soluciones a los problemas generando estabilidad y capacidad para razonar de manera instantánea optando por tomar decisiones adecuadas. (Caravajal, 2018, pág. 19)

Progreso la autoestima de un grupo de personas que se hallen involucradas en un causa explícito, dentro del servicio público debe ser principal pues no solo se presentará de un grupo pequeño si no que existirá de toda una ciudadanía. (Caravajal, 2018, pág. 19)

Desde la revolución francesa, fue una iniciativa para manifestar la igualdad de los derechos que tienen los profesionales considerando que llevaran la carga económica con la finalidad de generar una estabilidad del país, en el cual los profesionales acaten disposiciones y reglas.

Los hombres y mujeres que buscan soluciones a los problemas que permitan mejorar la conducta del profesional teniendo en cuenta que los tiempos han transcurrido permitiendo mejorar cada vez la conducta y ética de un profesional en diferentes ámbitos.

2.2.1.3. *Carácter profesional*

Según (Huanca, 2018, pág. 89) “La ética aplicada hace referencia a la ética orientada a los profesionales de diversos ámbitos, cabe exponer que la vida profesional mediante un título es un medio diario”.

El individuo al poseer una personalidad cambiante puede verse afectado logrando engrandecer el ego generando inquietud en su profesión misma que ayuda a que se realice actividades sin cometer un error.

El carácter de un profesional refleja los tiempos pasados que se ha visto comprometidos a una evolución conforme al avance de la ciencia en base a experimentos realizados. El profesional sin carácter suele representar a una persona sin conciencia y voluntad conduciendo a la mediocridad, siendo un ambiente poco deseable por muchos profesionales. (Huanca, 2018, pág. 89)

El carácter del profesional no se ejerce únicamente por el hecho de poseer un título, sino más bien en base a las experiencias, criterios y perspectivas que permitan enfrentarse al mundo profesional. En conclusión, el título simplemente es un documento que testifica los estudios realizados, de que sirve, sino lo sabe utilizar.

2.2.1.4. *Vocación*

La vocación es una acción que se requiere conseguir en un futuro considerando lo que se quiere lograr en el transcurso de la vida que va en compañía de los conocimientos. Un profesional sin vocación puede ser difícil de que se adquiera conocimientos y aplicarlos a diferencia de un buen profesional que le gusta hacer sus funciones. (Huanca, 2018, pág. 89)

2.2.1.5. *Orientación profesional*

Al carecer de conocimientos genera la inseguridad en realizar las actividades relacionadas con la profesión, este proceso ayuda a los profesionales a conocer si las personas están capacitadas y se conocen así mismo, el entorno en el que se encuentra para desarrollar las actividades conforme a sus funciones profesionales. (Huanca, 2018, pág. 89)

Las personas que requieran ejercer estudios universitarios deben tener una visión clara que permita encaminar su futuro a fin de aprender y mejorar su vida. Es importante generar confianza y seguridad en el ámbito profesional ya que sus actividades requieren de vocación para desempeñarlas de manera adecuada.

2.2.2. Código de ética profesional

Según (Morales, 2019), determina que:

El código de ética está representado por un documento en el cual especifica las normas, reglamentos, que permiten regular los comportamientos y actitudes de los profesionales de las distintas áreas al igual que de la organización.

El código de ética se enfoca en el ámbito profesional ya que está compuesto de valores que permiten establecer comportamientos adecuados. Por lo tanto, en el área secretarial la confidencialidad dentro de la organización es importante ya que se emplea acciones que requieren de la discreción.

“Los códigos de ética es considerada como una herramienta necesaria para mejorar la comunicación, compromiso y sobre todo la fidelidad del personal con la finalidad de lograr la conducta en la organización” (Barveran, 2019, pág. 20).

2.2.2.1. Principios básicos del código de ética secretarial

Los autores (Moreno, 2011) indican que los sucesivos principios son los trascendentales dentro del código de ética secretarias:

- **Dignidad.** – Es un principio fundamental por lo que el personal debe procurar no cometer infracciones o acciones desfavorables que comprometa a la organización.
- **Integridad.** – Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.
- **Secreto profesional.** – Hace referencia a la confidencialidad del profesional guardando discreción de los diversos asuntos (pág. 12).

Por lo tanto, los principios éticos permitirán cumplir con las actividades de manera oportuna generando compromiso organizacional entre los profesionales que lo conforman. Además, la dignidad, integridad y confidencialidad es importante, mismo que deben ser cumplidos en las diferentes áreas organizacionales por los profesionales.

2.2.2.2. *Beneficios del código de ética profesional*

Para las secretarias el código de ética profesional tiene el propósito de mejorar la organización considerando las circunstancias en las que se encuentre la misma:

Según (Moreno, 2011) manifiestan que el código de ética profesional beneficia en:

- **En las relaciones interpersonales.**

Busca evitar conflictos que comprometan los asuntos de la organización y a la vez el ambiente laboral. (Moreno, 2011)

- **En la institución.**

La secretaria de la institución debe realizar sus funciones conforme a su perfil profesional, garantizando beneficios que favorezcan en su crecimiento. (Moreno, 2011)

- **En su profesión.**

Permite generar un adecuado desempeño profesional, de modo que permita impulsar la imagen organizacional. (Moreno, 2011)

2.2.3. *¿Que son los valores?*

Los valores son de gran importancia dentro del ejercicio laboral de las secretarias. Muchos de estos valores son establecidos por la sociedad y son adquiridos desde nuestra infancia. Para un buen profesional los valores debería ser como el pan de cada día, pero de igual manera estos no existen en muchos de ellos. (Valera, 2010)

Valores morales

(Valera, 2010) Determina que: “Impone normas y principios para las personas y profesionales que buscan regular la conducta al ejecutar actividades. Es decir, la moral permite distinguir entre las buenas y malas acciones que pueden perjudicar en las decisiones de ámbito profesional.

Dichos valores, se relacionan con el comportamiento de las personas en general, mismas que permiten direccionar hacia el éxito empresarial fortaleciendo sus relaciones institucionales, evitando con ello las ineficientes prácticas de ética.

Según (Herrera, 2016) define que: “Son valores que se originan desde la raíz de un hogar que prevé las personas a fin de mejorar el comportamiento de las personas perfeccionando mediante la experiencia diaria.”

Valores éticos

Los valores éticos ayudan a ser mejores personas en cuanto a su voluntad, razón y lo que sea necesario. El poseer poca educación o cultura no significa que carecerá de valores un hombre, es decir no depende de la educación, sino más bien de sus acciones. (Hodelín & Fuentes, 2014)

2.2.4. La secretaria

Según (Gil, 2008, pág. 95) Tradicionalmente, Es la persona encargada de supervisar las actividades y asuntos importantes que requieren una total confidencialidad por los asuntos que maneja el gerente. Esta profesión está orientada a tareas administrativas auxiliares en las que se conduce la realización oportuna de actividades de oficina.

En la terminología tradicional, se considera este puesto que desempeña únicamente a la persona que redacta correspondencia, realiza trámites y prepara documentos, esto se conocía en tiempos pasados. Actualmente las actividades de una secretaria van más allá de redactar documentos, siendo asistente del jefe para acceder a la responsabilidad que tiene sobre las actividades de la oficina de la empresa. (Viedma, 2018, pág. 132)

Desde estas representaciones, será ella quien elabore los informes, memorandos o dossiers; en concluyente, quien proporcione el trabajo a su jefe con la correspondida eficacia. Por lo tanto, también se debe conocer en líneas generales, las particularidades generales de este, para favorecer con el concierto comprensión de la materia.

El trabajo administrativo que deba ejecutar cada secretaria puede ser muy disímil entre una y otra, en correspondencia al campo de acción de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias particularidades. (Viedma, 2018, pág. 132)

2.2.4.1. *Perfil de la secretaria*

El perfil profesional que debe poseer las secretarias proporcionando eficiencia en las actividades que se realice en todas las instituciones, por lo que el adecuado perfil profesional permite obtener una guía para el funcionamiento administrativo (Salgado, 2018, pág. 201)

(Salgado, 2018, pág. 201) Propone el sucesivo perfil que toda secretaria debe poseer:

- ✓ Personalidad equilibrada y proactiva.
- ✓ Autoestima positiva.
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa.
- ✓ Capacidad de crear, innovar e implementar.
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- ✓ Disposición para trabajar en equipo.
- ✓ Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- ✓ Tacto y prudencia para operar situaciones diversas.
- ✓ Espíritu de superación.
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Sentido de humor.
- ✓ Resistencia física y nerviosa.
- ✓ Agudeza visual. (Salgado, 2018, pág. 201)

Así mismo para poder lograr la máxima eficacia en su trabajo y redimir sus ocupaciones de forma correcta, la secretaria ha de sujetar a la perfección una serie de conocimientos técnicos oportunos para el cargo, tales como son:

- ✓ Técnicas de archivo.
- ✓ Técnicas de oficina
- ✓ Digitación o mecanografía.
- ✓ Uso apropiado del teléfono
- ✓ Manejo y organización de la agenda
- ✓ Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- ✓ Manejo adecuado de documentos.
- ✓ Conocimiento y dominio del idioma del país (Salgado, 2018, pág. 201)

2.2.4.2. *Principios éticos*

El perfil integral de la secretaria se enfoca en el eficiente desempeño profesional considerando los principios básicos (Eras, 2018, pág. 123) señalamos las siguientes:

- ✓ **Dignidad:** La secretaria debe inhibirse de todo procedimiento que admita infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.
- ✓ **Integridad:** Debe proceder con honradez, lealtad y buena fe.
- ✓ **Secreto profesional:** Busca guardar confidencialidad de las acciones que se realice en el ejercicio profesional, respetando las normas y leyes que están sujetas al puesto.
- ✓ El derecho y la promesa del secreto profesional perciben:
- ✓ Las manifestaciones e información personal de su superior, a que lograra tener dirección en el ámbito de su ejercicio profesional.
- ✓ Los hechos de conocimiento concreto que sobresalten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor.
- ✓ La información cuyo comprendido tenga un valor determinado para un lector no considerado; o cualquier otra información que figure catalogada como confidencial, específica o con una contingente de personas delimitadas.
- ✓ La secretaria impedirá duplicar información confidencial y conservar fuera de los archivos oficiales sin instrucciones de su superior.
- ✓ El secreto profesional no debe entrar en problema con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe manifestar a la confianza que su superior sitúa en ella al confiarle e intervenir información confidencial.
- ✓ Por ello, debe comunicar a su preferente información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ser favorable o desfavorable. (Salgado, 2018, pág. 208)

2.2.4.3. *Funciones y actividades de la secretaria*

La función y actividad secretarial en el ambiente laboral de la oficina considerando la tecnología adecuada que ayuden a desarrollar las actividades administrativas de manera eficiente generando una gran responsabilidad e independencia profesional. (Zapata, 2017, pág. 73)

Una descripción de su cargo alcanzaría según el autor, las sucesivas funciones:

- ✓ Representar personalmente al jefe
- ✓ Organizar la agenda del jefe

- ✓ Preparar la correspondencia de rutina del jefe
- ✓ Coordinar las actividades del jefe
- ✓ Mantener en funcionamiento la oficina en ausencia del jefe
- ✓ Servir de enlace en las actividades internas y externas de la oficina
- ✓ Leer y contestar la correspondencia de los clientes
- ✓ Investigar y reunir datos para presentar informes
- ✓ Asistir a reuniones en representación de su jefe
- ✓ Organizar conferencias y reuniones
- ✓ Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas
- ✓ Transcribir documentos dictados o registrados
- ✓ Organizar viajes y planificar itinerarios
- ✓ Redactar el orden del día y las actas en las reuniones (Zapata, 2017, pág. 73)

En la actualidad la secretaria es muy importante para el gerente ya que las funciones asistenciales se deben realizar sin comprometer la eficiencia y productividad empresarial. Se debe considerar una serie de atributos que garanticen el cumplimiento del rol de acorde a las demandas organizacionales (Canilli, 2017, pág. 60)

Es necesario que la secretaria pueda contar con ilustraciones básicas de los existentes tópicos gerenciales modernos; a fin de demostrar el lenguaje de los existentes ejecutivos, saber los compendios básicos que la telemática presenta en cargo de un desempeño exitoso en el ejercicio utilizable de la secretaria.

2.2.4.4. *Normas para evitar la mala imagen de la secretaria*

(Sánchez, 2018, pág. 73) Trabajar en una institución significa representarla siendo una responsabilidad que la secretaria debe asumir siendo una persona independiente, mismos que deben acatar normas de conducta que favorezca un adecuado y eficiente desempeño de la persona a cargo evitando la mala imagen:

- ✓ No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle
- ✓ No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado
- ✓ No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo
- ✓ No pintarse las uñas
- ✓ No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color
- ✓ No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros

- ✓ Procure tener siempre el cabello arreglado
- ✓ No fumar cigarrillos en la oficina (Sánchez, 2018, pág. 73)

2.2.4.5. *Imagen personal de las secretarias*

El trato con el público es importante por lo tanto es necesario que la secretaria presente una buena imagen generando una buena impresión a los que desean adquirir sus servicios, eso evidencia la confianza y fidelidad del público. (Canilli, 2017, pág. 82)

2.2.4.6. *Actitud profesional*

La actitud profesional es importante ya que expresa el estado de ánimo del profesional haciendo alusión a la postura de la persona ante las responsabilidades asociadas a la disposición anímica (Bercovici & Harache, 2017, pág. 64)

La actitud también puede situar a la adaptación, en un intento por minimizar los problemas.

2.2.5. *Ética en la secretaria*

Según (Hidalgo, 2013) manifiesta que: “La secretaria es la persona fundamental para que la empresa alcance sus objetivos al cumplir al desarrollar funciones de socialización, integración e interrelación en la empresa” (pág. 40).

La ética secretarial, es el comportamiento de la persona profesional en este caso de una secretaria, la palabra secretaria representa el secreto que debe prevalecer al realizar cualquier actividad: VER, OIR Y CALLAR. (Moreno, 2011).

Según (Peñañiel, 2017), manifiesta que este término se refiere a:

Una persona que sirve de forma estable, honrada con vocación y dignidad empleando normas que establecen el comportamiento y la conducta de las personas mismas que aparecen en diferentes circunstancias del ámbito empresarial.

Con relación a lo que expone la secretaria desarrolla actividades que requieren de mayor responsabilidad y confidencialidad, ya que es el eje fundamental de la organización debido a que permite la existencia de un buen desempeño laboral en el personal. (Peñañiel, 2017)

2.2.5.1. *Importancia del manual de ética profesional en el ambiente laboral de las secretarias*

Este manual permitirá conocer lo fundamental de una buena práctica de ética profesional de las secretarias, estableciendo un adecuado cumplimiento de funciones, como particularidades, valores y compendios que debe poseer una secretaria. Consiguiendo como resultado un buen ambiente laboral en la institución entre compañeros de trabajo. (Armijos & Zambrano, 2019)

Los valores y las normas generales son aplicados de forma diaria, estableciendo una guía de comportamiento de las personas y a la vez el desempeño profesional lo que permite generar credibilidad sobre la sociedad a fin de cumplir con las funciones. (Armijos & Zambrano, 2019)

2.2.5.2. *Importancia de la ética en la institución*

“Los valores éticos son importantes al desarrollar actividades en los distintos ámbitos profesionales y personales, de este modo se genera la responsabilidad profesional” (Armijos & Zambrano, 2019). El adecuado comportamiento en la empresa ayudara a obtener un buen ambiente laboral entre compañeros.

En la actualidad las empresas requieren de buenos profesionales para el ejercicio de las diferentes funciones. Aquí cada trabajador desempeña un papel muy importante para el buen funcionamiento de la misma.

Dentro de las instituciones, la ética profesional es significativo porque beneficia en los sucesivos aspectos como:

- **Cumplimiento de las funciones**

En la institución es significativo contar con ética profesional, por lo tanto una secretaria debe poseer valores éticos como lealtad, compromiso, responsabilidad y confidencialidad de modo que la misión y visión de la institución visualice lo que se quiere lograr. (Salazar, 2010)

- **Buenas relaciones interpersonales**

“Las relaciones interpersonales forman parte de las relaciones sociales y son la interacción que se construye entre dos o más personas de forma recíproca” (Salazar, 2010). Las relaciones interpersonales se las puede definir como la relación entre un grupo de personas, mismo que ayudara a crear vínculos laborales.

- **Armonía en el ambiente de trabajo**

Según (Valera, 2010) “Genera una relación de confianza y respeto que beneficia a una convivencia social” (págs. 191-192). De esta manera se evitará conflictos en el ambiente de trabajo, favoreciendo al crecimiento institucional.

2.2.5.3. *Responsabilidad ética en la empresa*

Según (Treviño, 2018) Determina que:

La ética organizacional enfrenta significativos desafíos, entre los que destacan armoniza los requerimientos éticos con los objetivos empresariales, incorporar la ética a la filosofía de la empresa , actividades cotidianas, atender las expectativas de todos los grupos de interés, y exponer criterios éticos de manera conjunta con base en procedimiento dialógicos que completen sus interés y apariencias (pág. 22).

Los profesionales deben acatar disposiciones y normas de la ética profesional, por lo que, las organizaciones deben poseer documentación que verifique las normas éticas del personal para cumplir con los objetivos de la empresa sin vulnerar ninguna situación.

“Es trascendental prevalecer que la secretaria se determina por fortalecer las relaciones humana, sociales laborales creando un vínculo importante entre la ética y el clima laboral conteniendo las prácticas administrativas optimando recursos que permitan obtener la productividad empresarial” (Hidalgo, 2013, pág. 27).

Los profesionales del secretariado ya que no solo ocupa un cargo de asistente administrativa; por el contrario, pasa a formar parte esencial para en el funcionamiento de la empresa debido a que ser la mano derecha de su superior.

2.2.5.4. *Prácticas de éticas en el entorno laboral*

(Amico, 2018), afirma que:

La ética y comportamiento son indispensables en el trabajo ya que encaminan hacia un solo propósito que es unir esfuerzo para ser rentables. Por lo tanto, estos dos elementos ayudan a obtener mejores resultados en el rendimiento empresarial para alcanzar el éxito.

(Abril, 2018) Expone que:

La ética profesional considera lo siguiente: integridad, objetividad, competitividad profesional, confidencialidad, observación de normativas, siendo parte de una herramienta de trabajo, para que el personal ejerza funciones de acuerdo a lo establecido.

- **Integridad**

“Una persona íntegra es aquella que actúa bajo su conciencia haciendo lo correcto y no a conveniencia (Amico, 2018). En el ámbito profesional, es necesario preservar el perfil profesional conservando los valores éticos sin ningún tipo de modificación al transcurrir el tiempo, mucho menos al estar vigentes.

- **Objetividad**

Según (Amico, 2018) manifiesta que: “La objetividad es la cualidad de libertad personal”. Es por ello que la secretaria no se debe involucrar en aspectos personales en el área de trabajo, la objetividad habla sobre la imparcialidad a las situaciones que se puedan originar en la organización.

- **Confidencialidad**

La confidencialidad proporciona garantía sobre la información de la organización misma que no puede ser divulgada sin consentimiento ya que podría generar conflictos por fuga de información (Amico, 2018).

Se debe manejar, tratar con cautela y discreción la información privada, la cual se le puede tratar solo con el personal considerado.

- **Competencia profesional**

Según (Amico, 2018), determina que: “las habilidades, aptitudes y destrezas que ha logrado obtener una persona en el transcurso de su vida personal, profesional y académica”. Los trabajadores deben ser competitivos de modo que demuestren sus capacidades profesionales y habilidades para alcanzar los objetivos organizacionales.

- **Observancias de disposiciones normativas**

Estar al tanto de las normas en las que la empresa se maneja o estipula para el comportamiento ético de sus trabajadores Actualizar y tomar atención las normas que establezca la empresa. (Amico, 2018) Concluye que: “En todas las empresas el personal debe acatar disposiciones y cumplir de acorde a lo establecido en el manual de ética”. Por lo tanto, el manual ayuda a establecer lineamientos de comportamiento profesional, de igual forma la documentación debe ser actualizada y generar una capacitación sobre su utilización adecuada.

2.2.5.5. *La ética a la mejora del servicio público*

1. Saludo:

- ✓ La respuesta debe ser inmediata cordial, sincera con un estrechón de manos mirada fija y sonrisa que refleje confiabilidad. (Amico, 2018)

2. Escuchar con atención la necesidad del usuario:

- ✓ Dar espacio a que el emisor muestre sus requerimientos, quejas, inquietudes y necesidades. (Amico, 2018)

3. Informar:

- ✓ Establecer una comunicación respetuosa en la cual el servidor público exponga la posición de la institución frente a las necesidades del usuario. (Amico, 2018)

4. Dar una respuesta inmediata:

- ✓ El empleado está en la obligación de proporcionar información a la persona interesada, de no tener una respuesta oportuna se debe establecer una fecha para dar respuesta. (Amico, 2018)

Ventajas

- ✓ Promoción de cargo.
- ✓ Reconocimiento social.
- ✓ Satisfacción personal.
- ✓ Mejora el compañerismo.

- ✓ Evita trámites burocráticos.
- ✓ Excelente presencia. (Amico, 2018)

Observación general

Es necesario poner en práctica valores como el respeto, equidad, justicia y transparencia al momento de ofrecer información la cual debe ser clara y precisa. (Amico, 2018)

Contracción del personal en forma ética

Observación general:

- ✓ La contratación del personal debe ser uno de los pasos más significativos pues e esto depende el tipo de ética que se llevara dentro de la institución, cada persona que trabaja en ella además de cumplir con una actividad específica es la que le da la imagen a la institución. (Amico, 2018)

1. Establecer el perfil del puesto

- ✓ Establecer el tipo de profesional que requiere la institución.
- ✓ Detallar mediante una representación gráfica de los requisitos o características del puesto laboral. (Amico, 2018)

2. Reclutamiento

EL reclutamiento se realiza en la actualidad mediante medios de comunicación para el cual se considera concurso de mérito y oposición de acuerdo a los conocimientos, capacidades y habilidades del postulante. (Amico, 2018)

3. Selección

- ✓ Permite medir actitudes y aptitudes para lo cual se debe realizar de manera igualitaria.
- ✓ Realizar un análisis ético profesional.
- ✓ Se considera la investigación laboral, recomendaciones y domicilio del postulante a fin de verificar la información obtenida.
- ✓ Luego de la selección de acuerdo a lo establecido en el reglamento de contratación la organización termina la selección designando un ganador. (Amico, 2018)

4. Contratación

- ✓ Determinar los beneficios de ley para el trabajador
- ✓ Firma de carta compromiso que beneficie a las dos partes implicadas
- ✓ Formar la afiliación al IEES
- ✓ Crear un expediente del nuevo empleado del municipio (Amico, 2018)

5. Inducción

- ✓ Debe proporcionar toda la información sobre el área en la cual laborara.
- ✓ Fundar planes y proyectos con el tiempo de duración impidiendo demoras en el trabajo.
(Amico, 2018)

6. Capacitación

- ✓ Proporcionar capacitaciones con respecto a su área y de forma obligatoria sobre la ética a fin de evitar futuros inconvenientes.
- ✓ Las capacitaciones y el análisis de su rendimiento frecuentes para realizar acciones preventivas. (Amico, 2018)

Ventajas

- ✓ Tener mayor variedad en el personal.
- ✓ Mejorar la autoestima de los colaboradores.
- ✓ Buena imagen pública.
- ✓ Garantiza seguridad al usuario. (Amico, 2018)

2.2.6. Atención al cliente

Para tener un claro conocimiento de lo que trata la atención al cliente se ostentan conceptos de disímiles autores.

(Uribe, 2018, pág. 13), “Es considerada como una estrategia de servicio que adjunta prestaciones, atención al cliente, contraprestación de precios que ayuden en la reputación de la institución”.

Según (Langton, 2019, pág. 1), “Opina acerca del Servicio al Cliente es una acción que trabaja bajo el tiempo y lugar en el que brinda el servicio, demostrando la satisfacción del cliente”.

Ofrecer una atención al cliente de calidad hace a la empresa que alcance un lugar alto en el mercado, una adecuada atención empieza desde el ámbito empresarial es decir desde el instante de su constitución debe concurrir una previa capacitación al personal que estará delegado de brindar atención. (Langton, 2019, pág. 1)

El ambiente competitivo en la empresa se enfoca explícitamente en la demanda y oferta buscando satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los derechos de los consumidores. Por otra parte, los consumidores en el mundo actual son más exigentes garantizando la calidad de los servicios brindando confianza organizacional. (Langton, 2019, pág. 1)

Es primordial mantener satisfecho a los clientes ya que ayudan a obtener ingresos económicos más favorables para la organización por otra parte la cultura organizacional se ve reflejada en un largo plazo permitiendo las organizaciones más sólidas y el desarrollo de actividades de manera eficiente impulsando la competitividad. (Langton, 2019, pág. 1),

Cuando un cliente acude por primera vez a la empresa es ineludible que sea atendido con delicadeza brindar un servicio caracterizarse capaz de superar las perspectivas del consumidor, ofrecer atención personificada es una de las trascendentales responsabilidades de la persona encargada de proponer atención todo esto es porque la primera opinión es la cuenta. (Langton, 2019, pág. 1)

Para proporcionar una adecuada atención al cliente se debe considerar los diversos factores tales como reclamos, sugerencias, criterios, consultas, dudas, cambios entre otros que la organización considere necesario para conducir la comunicación existente hacia los consumidores optando por vías telefónicas, correos u otros medios actualizados relacionados con las redes sociales. (Langton, 2019, pág. 1)

(Langton, 2019, pág. 1), El éxito empresarial se origina a partir de la fidelidad de los clientes siendo un elemento primordial en el ámbito empresarial. Para cumplir con la satisfacción del cliente es necesario que el personal a cargo reciba capacitaciones constantes evitando con ello el fracaso y a la vez afectando en la estabilidad de mercado, además es necesario considerar que los valores éticos influyen de manera significativa en las empresas en cada acción que se desarrolle, a continuación, se expone los elementos que lo componen:

2.2.6.1. *Elementos fundamentales de la atención al cliente*

Elementos tangibles.

(Londoño, 2018, pág. 35) Conforman los bienes que favorecen a la empresa tales como personal, servicios, instalaciones, tecnología, etc.

Elementos intangibles.

(Londoño, 2018, pág. 35) Comprende la fiabilidad y confiabilidad del personal al igual que de las instalaciones de la organización que brinden la capacidad oportuna. Estos elementos deben ser tratados con precaución a fin de preservar la información de la empresa y la capacidad de mercado.

Servicio.

(Londoño, 2018, pág. 35) Este debe ser de calidad y personificado, ya que el cliente como objetivo fundamental y prioritario de la empresa, la cual debe lograr su satisfacción y persistencia en el mercado.

Relaciones.

(Londoño, 2018, pág. 35) Lograr la fidelidad de los clientes y obtener reconocimiento social, permitiéndole efectuar acuerdos que ayude a más personas y optime el nivel de vida.

Valor añadido.

(Londoño, 2018, pág. 35) Conservar una mentalidad disímil, logrando que las personas se sientan descritas y acudan cada vez que posean un problema con la confianza que se serán atendidos con la categoría que se merecen y que sus necesidades serán atendidas de representación inmediata.

2.2.6.2. *Tipos de atención*

(Andrade, 2018, pág. 57) Activa y voluntaria: son acciones voluntarias ejercidas por parte de personal responsable buscando verificar la necesidad.

Con estos tipos de atención una empresa puede forjar un tipo de servicio inmediato y de calidad evadiendo que los usuarios ejecuten demasiados trámites tardíos que por último concluyan cansado y trasladando la necesidad a más grave. (Andrade, 2018, pág. 57)

Activa e involuntaria: Es la encauzada por un conocimiento, es decir lo que el servidor público distingue a través de diferentes medios.

Atención Presencial: Esto da cuando concurre un encuentro físico con el cliente, y la persona que pretende el servicio está actual y le puede revelar las causas y consecuencias.

Atención telefónica: en la actualidad la atención al cliente es más moderno ya que se frecuenta realizarse por este medio a fin de evitar aglomeraciones haciendo que se concrete un acuerdo entre el cliente y el servicio proporcionado por la empresa. (Andrade, 2018, pág. 57)

Atención Virtual: Los medios electrónicos siendo fuente tecnológica indispensable para la sociedad generando una comunicación eficaz y eficiente que permita resolver inconvenientes y a la vez ahorra tiempo y recursos. (Andrade, 2018, pág. 57)

Atención Directa: es importante realizar una atención frente a frente ya que genera confianza para producirse la fidelidad, proporcionando información rápida y segura con respecto a la empresa.

Atención Indirecta: esta atención genera dudas por lo que no existe una decisión final con respecto de la compra. Por lo que es importante conocer cada una de las acciones a fin de satisfacer las necesidades e intervenir en la transacción. (Andrade, 2018, pág. 57)

2.2.6.3. *Importancia de la atención al cliente*

Según (Fernando, 2015, pág. 199) La importancia de servicios es necesario para la sociedad ya que tiene la finalidad de proporcionar servicios de calidad que satisfacen las necesidades de sus consumidores.

Para la investigadora es primordial tener en cuenta varios aspectos como puede ser el ambiente agradable, la comodidad, un trato caracterizarse, y un servicio rápido para conocer si el cliente está satisfecho del servicio otorgado, estos aspectos ayudarán a las instituciones a proteger a sus clientes reales, así también a indagar nuevos clientes que le acceda hacerle más reconocida, además alcanzar a tener una ventaja competitiva. (Fernando, 2015, pág. 199)

La calidad de servicio que ofrece la organización por lo que se necesita contar con un personal capacitado que permita solucionar las necesidades de la empresa garantizando la calidad y habilidad laboral del personal a cargo. (Fernando, 2015, pág. 199)

Al hablar de calidad no solo se describe a satisfacer las necesidades o exigencias de un cliente, sino más bien es ir más distante de estos parámetros, es decir adoptar como personas con discernimientos amplios que accedan valorar nuestros usos para dar un valor incorporado a cualquier acción que desarrollemos. (Fernando, 2015, pág. 199)

Para alcanzar el mejor servicio se debe transferir las barreras de la comunicación entre organizaciones y clientes, encaminando crear un ambiente agradable de conocimiento, condición positiva e interés en las insuficiencias de sus clientes. (Fernando, 2015, pág. 199)

2.2.6.4. *Objetivos de la atención al cliente*

Según (Delgado, 2019, pág. 79). El objetivo es situar la organización hacia al cliente para el éxito de la ejecución del plan de calidad es indispensable la aplicación de toda la organización y en específico de la dirección (pág. 79).

- ✓ Escuchar al cliente con atención y entender la comunicación de manera clara, pensando en sus necesidades, exigencias y comprender cuáles son sus perspectivas.
- ✓ Manifestar todas las inquietudes del cliente acerca de la información necesaria para efectuar con sus expectativas.
- ✓ Explicar sus dudas y explicar de manera clara las necesidades del cliente.
- ✓ Ofrecer todas las garantías e informes que aseguren al cliente sobre la calidad del servicio.
- ✓ Comprometer con el cliente un seguimiento de satisfacción del servicio prestado.
- ✓ Brindar la atención necesaria con dependencia al servicio al cliente, tanto se trate de indicaciones sobre el uso de lo adquirido como modernización acerca de nuevas estrategias y políticas de la institución. (Delgado, 2019, pág. 79)

2.2.6.5. *Ventajas de la atención al cliente*

- ✓ Se trata de un buen medio para ampliar la satisfacción del cliente, poniéndose en contacto con programas de capacitaciones que accedan el mejoramiento del servicio.
- ✓ El buen servicio al cliente tiene como ventaja, fidelizar a los beneficiarios, que es más efectivo, lo cual permitirá obtener la competitividad.

- ✓ Mejor imagen y reputación.
- ✓ Desarrolla la fiabilidad en los clientes por medio de la indagación de calidad.
- ✓ Crea un excelente clima de trabajo interno, lo cual los empleados no se aprecian presionados por las incesantes quejas de los clientes.
- ✓ Proporciona la captación de nuevos clientes, mediante boca a boca.
- ✓ Progreso a la imagen institucional, así también del personal administrativo.
- ✓ Menos quejas, requerimos y menores gastos originados por su gestión.
- ✓ Mejores relaciones internas entre el equipo de trabajo, ya que la labor elaborada es unificada hacia una misma terminación. (Delgado, 2019, pág. 79)

2.2.6.6. *El cliente como parte fundamental de la institución*

El cliente es considerado importante en las organizaciones ya que es el eje fundamental para que las actividades se desarrollen de manera oportuna, brindando información necesaria con respecto al servicio que busca el consumidor y a la vez estas deben ser controladas. (Delgado, 2019, pág. 79)

2.2.6.7. *Satisfacción de clientes*

Un cliente está satisfecho al momento de lograr satisfacer sus necesidades y expectativas, esto se da a través del servicio de todas las instituciones encargadas concretamente a dar información real con una comunicación clara y obliga.

Las instituciones públicas de la ciudad de Huamboya son la parte primordial para la sociedad, ya que el personal administrativo debe avalar que el servicio sea admisible para el cliente, es decir que el usuario debe distinguir el resultado de los beneficios derivados al servicio. Para que una organización pueda lograr el grado de satisfacción que puede obtener con el servicio prestado, preliminarmente debe conocer a la corrección las necesidades de los clientes. (Delgado, 2019, pág. 79)

De esta manera puedan alcanzar ser instituciones registradas, así también logren a la máxima capacidad que es un factor primordial para el éxito de las mismas, razón por la que el Gobierno Nacional trabaja para el buen vivir de la sociedad trazando disímiles formas de capacitaciones a al personal administrativo. (Delgado, 2019, pág. 79)

2.2.6.8. *Estrategias del servicio al cliente*

Según (Trevithick, 2018, pág. 13), “Señala que la estrategia del servicio forma parte de un conjunto de servicios que son parte de la organización mismos que buscan satisfacer necesidades entre otras acciones que son necesarias”.

Para la investigadora, la estrategia del servicio al cliente es la parte primordial de toda institución pública, fundada en la satisfacción de las insuficiencias del usuario, para ello es transcendental conocer el liderazgo de alta gerencia, la satisfacción, la productividad, lealtad de los empleados, e indagar el valor del servicio con los clientes. (Trevithick, 2018, pág. 13)

El liderazgo de la alta Gerencia: Mediante estas actividades se transmite los logros y metas planteadas a través de una adecuada comunicación.

La calidad interna: La calidad interna permite facilitar los servicios considerando las cualidades y actitudes encaminadas a las organizaciones públicas.

Satisfacción de los empleados: Satisfacer a los empleados en sus necesidades, a fin de obtener beneficios y mantener contento a los consumidores.

La satisfacción del cliente: El cliente estará satisfecho al obtener un servicio adecuado basado en la calidad encontrando la necesidad.

Fidelidad del cliente en la institución: El cliente se encuentra efectivamente satisfecho con las oportunidades que brinda los servicios de calidad que le ofrece una empresa, concretamente a satisfacer las necesidades primordiales del usuario. (Trevithick, 2018, pág. 13)

2.2.6.9. *Cliente y las instituciones públicas*

Excelente servicio al cliente: se enfoca en ofrecer un servicio adecuado en el que se dé un buen trato al consumidor de manera que quede satisfecho. (Trevithick, 2018, pág. 13)

Servicios de información: Brinda información necesaria con respecto al servicio generando confianza que genere una comunicación adecuada.

Contacto con el cliente: La relación y comunicación con el cliente debe ser estrecha a fin que le permita resolver problemáticas importantes relacionadas con la organización. (Trevithick, 2018, pág. 13)

2.2.7. Calidad en servicio de atención al usuario

2.2.7.1. Calidad

(Castellanos, 2019), Calidad del Servicio y Atención al usuario travesean un papel importante en la causa decisoria sobre qué producto o servicio hay que proporcionar, comprar o recomprar. Cuando se compra o ejecute algo, el cliente hace una apreciación de lo bien o lo mal.

2.2.7.2. Estrategias para una atención de calidad

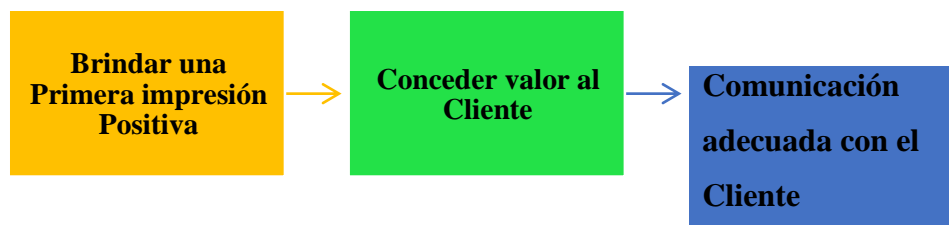


Ilustración 2-1: Estrategias comunicacionales

Fuente: (Castellanos, 2019).

Realizado por: Mejeant, L. 2019.

Ningún proceso de Servicio/Atención al cliente será conveniente si no está encuadrado en una clara vocación de la prestación, una serie de elementos estructurados en valores morales y un proporcionado trabajo en equipo.

La atención al cliente debe enfocarse en todos los factores para brindar un buen servicio mismo que permita atender los requerimientos y trato hacia el usuario. (Castellanos, 2019, pág. 107)

Cada período del ciclo del servicio pretende de una cuidadosa dirección. Para lograr un resultado de calidad se pueden orientar diversas estrategias y sistemas que acceden prestar un servicio de calidad, pero para que esto sea potencial se requiere de responsabilidad y de la internalización de valores acordes con una disposición clara de la organización.

Entre las importantes estrategias para proponer una atención y servicio de calidad se tomará en cuenta aquellas estrategias. (Cuadrado, 2018, pág. 104)

2.2.7.3. *Brindar una primera impresión positiva*

Es importante generar una impresión al cliente de modo que permita reducir la discriminación necesaria para satisfacer las necesidades de la empresa. Esta impresión es parte de un ciclo que genera la post compra orientada a la calidad del proceso del servicio brindado. (Cuadrado, 2018, pág. 106)

2.2.7.4. *Conceder valor al cliente*

Las actividades Productivas, de Finanzas, de Recursos Humanos y de Mercadeo de la empresa tienen un objetivo final para satisfacer una concluyente necesidad de un cliente. Por tanto, generar valor al cliente es más significativo para la compañía brindando todos los esfuerzos. (Cuadrado, 2018, pág. 106).

Desde el ámbito laboral existen principios que motivan al personal mediante los valores tales como respeto, honestidad, compromiso y trabajo en equipo, ya que tiene la finalidad de conocer las necesidades y dificultades a presentarse al prestar los servicios.

- ✓ La empatía forma un sentimiento positivo que permite percibir la necesidad del cliente y la actuación proporcionada del prestador de servicios de acuerdo a una carga proporcionada de valores que apoyan una ética basada en dichos elementos.
- ✓ Se debe proporcionar un servicio con Valor Agregado, esto es, ir más allá de lo convenido al servir al cliente. (Cuadrado, 2018, pág. 106)

2.2.7.5. *Comunicación adecuada con el cliente*

Es necesario escuchar y prestar atención a las necesidades del cliente. Toda acción que permita identificar las necesidades de cliente debe ser observado a fin de resolverlo y prestar un adecuado servicio, para ello es imprescindible escuchar con atención y generar preguntas que brinde soluciones a los requerimientos (Balladares, 2018, pág. 88)

La comunicación entre cliente interno y cliente externo debe ser adecuada impidiendo barreras que son detenciones físicas, semánticas, administrativas y/o psicológicas que sobresaltan la compensación de información.

2.2.8. *Procesos*

(Zambrano, 2018, pág. 33) Los procesos se: Es considerada parte de la base operativa de las instituciones siendo parte de la estructura de la empresa.

Se debe discurrir que los elementos de entrada para un proceso son ordinariamente los resultados de procesos preliminares. Por lo que se debe considerar los procesos de una organización son planeados oportunamente y puestos en práctica bajo condiciones inspeccionadas para contribuir valor.

2.3. *Idea a defender*

La aplicación del manual de ética profesional de la secretaria influye en el servicio y atención al cliente del Gobierno Municipal del cantón Huamboya.

2.4. *Variables*

2.4.1. *Variable Independiente*

Manual de ética profesional de la secretaria

2.4.2. *Variable Dependiente*

Mejora en la atención al cliente

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad de la Investigación

3.1.1. *Método cualitativo*

El enfoque cuantitativo se basa en medir las características de los fenómenos; por lo tanto, los conceptos, hipótesis o teorías a partir de los cuales se establecerán y modificarán las variables mismas, que deben ser tomadas en cuenta desde el principio. Generan datos cuantificables que se pueden contar y medir porque quieren interpretarlos. Con una escala numérica, se utilizan conceptos métricos.” (Arias E. , 2020)

En este trabajo se ha utilizado la investigación cualitativa para examinar los datos de forma científica, o más concretamente, de forma numérica, así como recopilar, procesar y analizar datos sobre la atención que reciben por parte de las secretarías de la entidad tratando de abordar las opiniones de los usuarios utilizando.

3.2. Tipos de investigación

Dentro de la investigación se situará en práctica los tipos de investigación que se especifica a continuación:

De campo

Las investigaciones se llevan a cabo en un entorno natural, conjuntamente con la participación de individuos, grupos sociales y organizaciones que sirven como fuentes de datos para el análisis. (Palella, 2018)

La investigación de campo se llevará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, donde poder lograr la información relevante y precisa para la realización de la manual de ética profesional de las secretarías.

Bibliográfica

Implica la selección y recopilación de datos mediante la lectura y evaluación de documentos y materiales bibliográficos de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación y otras fuentes. (Palella, 2018)

Se utilizará de fuente seleccionada de documentos, entrevistas, cuestionarios y libros, fuentes de investigación como boletines, internet, blogs, libros digitales concernientes al tema de investigación.

Descriptiva

En los estudios descriptivos se especifican las características, rasgos y perfiles de los individuos, grupos, comunidades, actividades, cosas o cualquier otro fenómeno que sea objeto de estudio. No tienen la intención de demostrar sus relaciones; más bien, sólo pretenden medir o recopilar datos de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que se refieren.. (Hernández, 2017)

En la presente investigación se podrá utilizar encuestas y entrevistas para conocer la efectividad del manual de ética profesional para las secretarías, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.

Explicativa

La investigación explicativa busca abordar un tema o método específico enfocados en la recopilación y aplicación de conocimientos para una ejecución específica y, en consecuencia, para el enriquecimiento del desarrollo de la investigación. (Palella, 2018)

Se consideran las causas reales en las condiciones de los sistemas y los resultados que se establecen, para poder llegar a un análisis y soluciones para el concerniente planteamiento.

3.3. Población y muestra

Según el autor (Arias E. , 2020) define población como “El problema y los objetivos de estudio definen un conjunto finito o infinito de elementos con propiedades comunes para los cuales los hallazgos de la investigación serán extensos”.

Para ejecutar el presente trabajo investigativo se consideró como una población que se efectuará una entrevista al Señor alcalde (1) y jefes departamentales (6) del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, encuesta a las secretarías (7), usuarios (100) del GAD, se distribuye de la sucesiva manera:

Tabla 3-1: Esquema de aplicación de encuestas y entrevistas

X	F	%
Alcalde	1	1
Jefes departamentales	1	1
Secretarías	7	6
Usuarios	100	92

Fuente: Unidad de Recursos Humanos y Proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya, (2019).

Realizado por: Mejeant, L. 2019.

Una vez elaborado el extracto de la población se puede decir que no se va utilizar la fórmula de la muestra por ser una población establecida y se trabajará con el total de la población

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

3.4.1. Métodos

Inductivo. - Comienzan con hechos específicos que se reconocen como verdaderos y avanzan hasta llegar a conclusiones generales. (Padilla, 2017)

Métodos que se utilizan en la recolección de datos necesarios para la elaboración del manual de ética para las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya.

Deductivo. - Parte de la discusión general sobre cómo encontrar aplicaciones específicas. El método comienza con el análisis de postulados, teoremas, leyes, principios, etc. de validez universal y validez comprobada para aplicarlos a decisiones o temas concretos en una organización empresarial. (Padilla, 2017)

Se utilizará en el análisis de la información lograda para construir soluciones particulares de eficiencia administrativa en la forma de atender al usuario del cantón Francisco de Orellana en el municipio de Huamboya.

Analítico. - El método del proceso cognitivo implica diseccionar un tema de estudio en sus partes componentes y estudiar cada una por separado. (Padilla, 2017)

Método que se lo utilizará con el objeto de conocer, a considerar de modo general los estudios solicitados en la elaboración del código de ética, y con ello diseñar la mejora del servicio de las secretarías hacia los usuarios.

3.4.2. Técnicas

El método del proceso cognitivo implica diseccionar un tema de estudio en sus partes componentes y estudiar cada una por separado con la ayuda de técnicas y entrevista:

Encuestas

Según (Tamayo, 2018) Una encuesta “es aquella que se enfoca en la recolección metódica de datos de acuerdo con un diseño previamente establecido que garantiza la exactitud de la información obtenida, permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos como la relación de variables.” Es importante señalar que esta técnica estuvo dirigida a directores y gerentes de agencias de viajes nacionales quienes fueron distribuidos de acuerdo a la muestra.

Se aplicó a los funcionarios directamente relacionados en la atención al cliente y a usuarios que se favorecerán de los disímiles servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya la diligencia radica en la importancia de lograr información relativa a particularidades predominantes de una población mediante la diligencia de procesos de interrogación y registro de datos

Entrevistas

(Tamayo, 2018) Una entrevista es una conversación entre una, dos o más personas durante la cual se comparten ideas y opiniones y el entrevistador plantea preguntas. El propósito de las entrevistas es recopilar información específica, sea o no personal.

Se estableció la entrevista al alcalde y a los Directores Departamentales en el momento mismo del desarrollo del trabajo; se ejecutará entrevistas con personas que reciben los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, con el propósito de llegar a un acuerdo en la enunciación de la propuesta de solución y en la manifestación de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

3.4.3. Instrumentos

Podemos resolver el problema de la investigación en la presente investigación los instrumentos serán dirigidos como:

El cuestionario

Según (García, 2018) Es un conjunto de preguntas razonables, ordenadas coherentemente desde un punto de vista lógico y psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y generalmente respondidas por escrito por el encuestado, sin necesidad de la intervención de un encuestador. El cuestionario permite recopilar datos de fuentes primarias o de personas que tienen la información relevante. De esta forma, se dirige la introspección del sujeto y se logra uniformidad en la cantidad y calidad de la información recolectada, características que facilitan la aplicación del cuestionario de manera colectiva o su distribución a encuestados que se encuentran dispersos en lugares alejados del investigador. Las preguntas específicas se definen por los problemas o temas que aborda la encuesta.

La encuesta se usó a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya con una serie de preguntas abiertas y cerradas que utilicen de guía para la elaboración del Manual de ética.

Guía de entrevista

Según (Tamayo, 2018) “El cuestionario incluye los aspectos esenciales del fenómeno; también nos permite centrarnos en unos pocos temas que más nos interesan por lo tanto reduce la realidad de los hechos clave selectos; e identifica el tema en estudio”.

Se planteó una serie de preguntas al Alcalde y Jefes Departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya sobre uno o varios temas con la terminación de seleccionar información durante el perfeccionamiento de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados y discusión de resultados

4.1.1. Análisis de resultados

4.1.1.1. Encuesta realizada a los usuarios del gobierno autónomo Descentralizado de Huamboya

Tabla 4-1: Como es la atención brindada por las secretarías del GAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Respeto	19	19%
Equidad	25	25%
Responsabilidad	32	32%
Honestidad	24	24%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

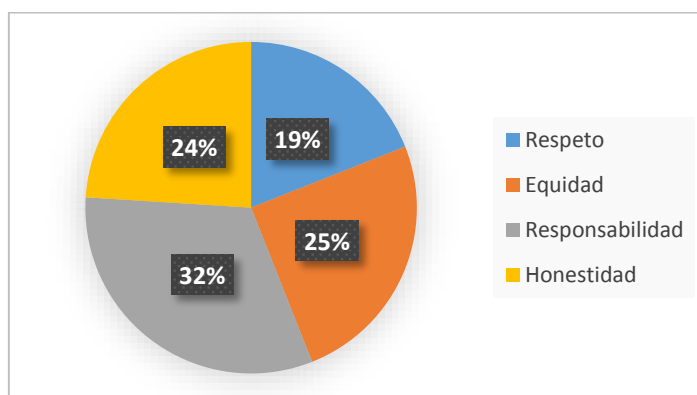


Ilustración 4-1: Como es la atención por las secretarías del GAD

Fuente: Tabla2:3, (2019)..

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, manifestaron el 32% que lo realizan con responsabilidad, el 25% mediante la equidad, el 24% mediante la honestidad y la diferencia restante del 19% lo realizan con respeto.

INTERPRETACIÓN

Los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya tienen diferente manera de ver como son atendidos por las secretarías, por lo que consideran que se los atiende con equidad y responsabilidad pero en varias ocasiones y presenta conflictos por el motivo de que no brindan la información oportuna o a su vez no explican exclusivamente que debe de realizar para acceder a un trámite dentro de la institución.

Tabla 4-2: Usted recibe un servicio de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	29	29%
NO	71	71%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

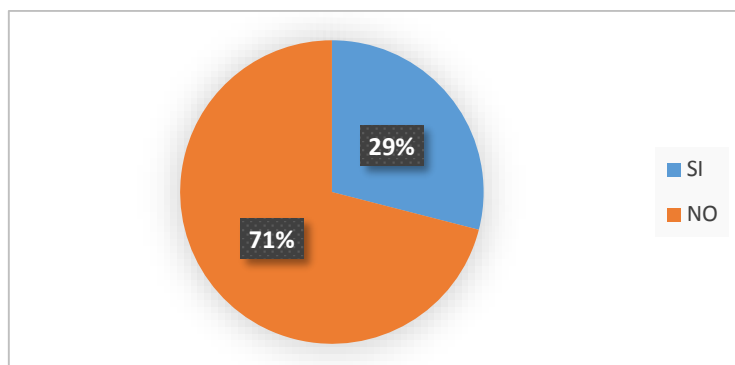


Ilustración 4-2: Usted recibe un servicio de calidad

Fuente: Tabla3:3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, el 71% considera que no se recibe un servicio de calidad y del 29% restante considera que el servicio que reciben si es de calidad.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la gráfica mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, consideraron que el servicio que reciben casi en su totalidad no es un servicio de calidad, por lo que se debería mejorar el servicio que se brinda a los usuarios debido a que en varias ocasiones las secretarias están desempeñando otras actividades o el tiempo de espera es demasiado tardío lo cual implica demoras en los trámites a realizar.

Tabla 4-3: La información proporcionada por las secretarías a los usuarios es satisfactoria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	11	11%
A veces	70	70%
Nunca	19	19%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

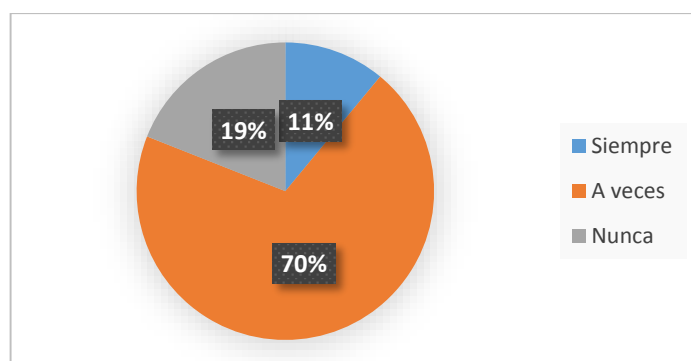


Ilustración 4-3: La información proporcionada por las secretarías a los usuarios es satisfactoria

Fuente: tabla 4:3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, consideran el 70% que la información proporcionada por las secretarías es a veces satisfactoria, el 19% manifestaron que la información nunca es satisfactoria y la diferencia del 11% manifiesta que siempre es satisfactorio la información proporcionada.

INTERPRETACIÓN

Los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, considera que la información solicitada a las secretarías en la mayoría de las oportunidades a veces es satisfactoria, puesto que la información es distorsionada o equivocada y varias de las ocasiones no explican con detalle los procesos a desarrollar para poder acceder a un servicio y esto genera malestar en el usuario.

Tabla 4-4: Cómo califica el servicio que brindan las secretarías del GAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	5	5%
Muy bueno	13	13%
Bueno	59	59%
Regular	17	17%
Malo	6	6%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

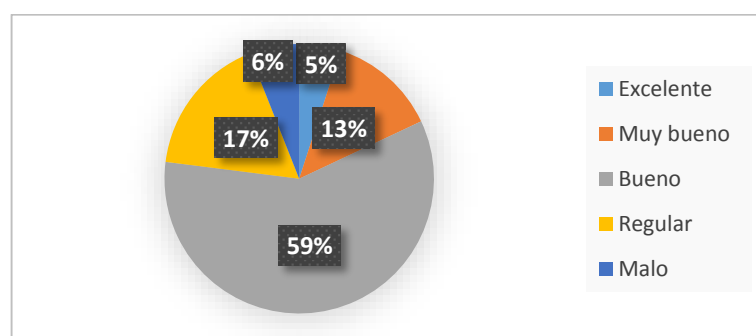


Ilustración 4-4: Cómo califica el servicio que brindan las secretarías del GAD

Fuente; Tabla5:3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, considera el 59% que el servicio que brinda las secretarías es bueno, el 17% el servicio que brinda es regular, el 13% considera que el servicio es muy bueno, el 6% considera que es malo y la diferencia del 5% considera que es excelente.

INTERPRETACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, el servicio que las secretarías brindan en su mayor parte solo es bueno, puesto que no se ofrece un servicio de calidad donde los usuarios atendidos no, se encuentren satisfechos en su totalidad debido a que existe varias falencias en la atención hacia el usuario o en la movilidad de documentos emitidos el tiempo es tardío retrasando las peticiones de cada usuario.

Tabla 4-5: Se tramitan con oportunidad los requisitos de los usuarios por parte de las secretarias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	7	7%
A veces	77	77%
Nunca	16	16%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

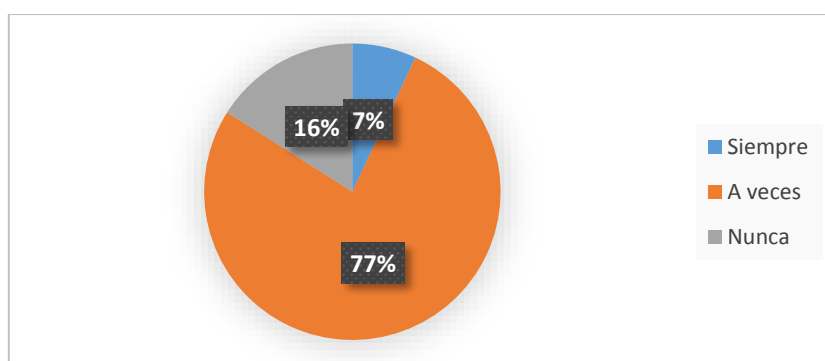


Ilustración 4-5: Se tramitan con oportunidad los requisitos de los usuarios por parte de las secretarias

Fuente: Tabla 6, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, indica el 77% que a veces se tramitan oportunamente los requisitos de los usuarios, el 16% indica que nunca se tramitan oportunamente los requisitos de los usuarios y la diferencia del 7% considera que siempre se tramitan oportunamente lo solicitado por los usuarios.

INTERPRETACIÓN

Aplicado la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, indicaron que cuando se solicita un tramita a las secretarias en su mayoría de las veces no son tratado oportunamente los requerimientos y que se demorar en realizar el respectivo tramite existe cuellos de botella que impide continuar con los proceso debido que no realizan una revisión adecuada de los documentos que emite y usuario o a su vez al información para realizar un trámite no es el correcto.

Tabla 4-6: El espacio destinado para la espera de atención es

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Amplio	109	36%
Cómodo	59	19%
Reducido	54	18%
Inadecuado	85	28%
TOTAL	307	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

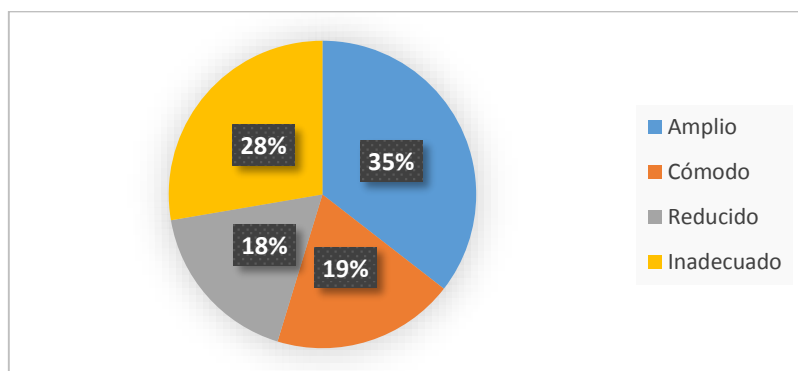


Ilustración 4-6: El espacio destinado para la espera de atención es

Fuente: Tabla 7, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, indica el 35% que el espacio destinado es amplio para la atención es amplio, 28% considera que el espacio de espera es inadecuado, el 19% considera que el espacio de espera es cómodo y la diferencia restante del 18% considera que el espacio destino para la atención es reducido.

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, de acuerdo a la gráfica podemos apreciar que el lugar donde se atiende es inadecuado al momento de esperar el turno por parte del usuario debido a que un puesto de trabajo debe ser amplio donde se pueda desarrollar o a su vez esperar un turno lo que esto ocasiona malestar en la ciudadanía afectando al prestigio de las secretarías y la institución.

Tabla 4-7: La preparación académica es importante para brindar un buen servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	93	93%
NO	7	7%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

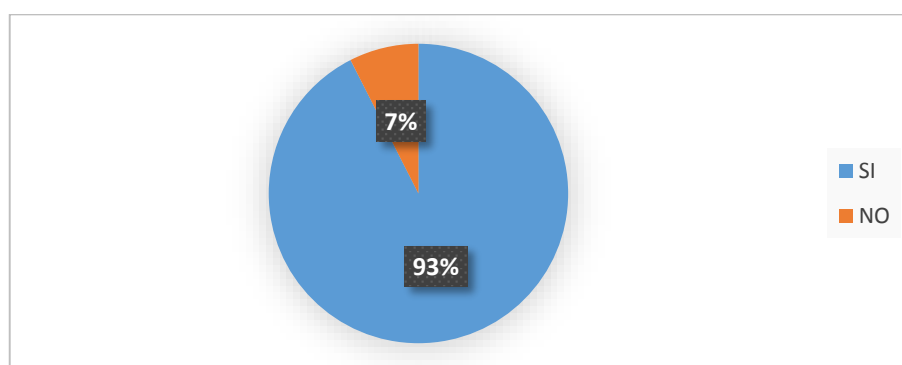


Ilustración 4-7: La preparación académica es importante para brindar un buen servicio

Fuente: tabla 8, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, creen el 93% que la preparación académica es importante para brindar un buen servicio por parte de las secretarías y la diferencia restante del 7% no cree que es necesario la preparación académica para brindar un buen servicio.

INTERPRETACIÓN

Mediante la representación gráfica se puede evidenciar que los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, creen que la preparación académica es importante para brindar un buen servicio de calidad por parte de las secretarías en sus puestos de trabajo siendo la formación académica un eje fundamental para conocer los procesos de cómo se debe brindar el servicio a un usuario para ellos deben estar capacitadas en las distintas actividades que realizan y estas deben ser con principios y valores donde el usuario se sienta satisfecho con el servicio brindado.

Tabla 4-8: Las secretarias son transparentes al realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	38	38%
NO	62	62%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).
Realizado por: Mejeant, L, 2019.

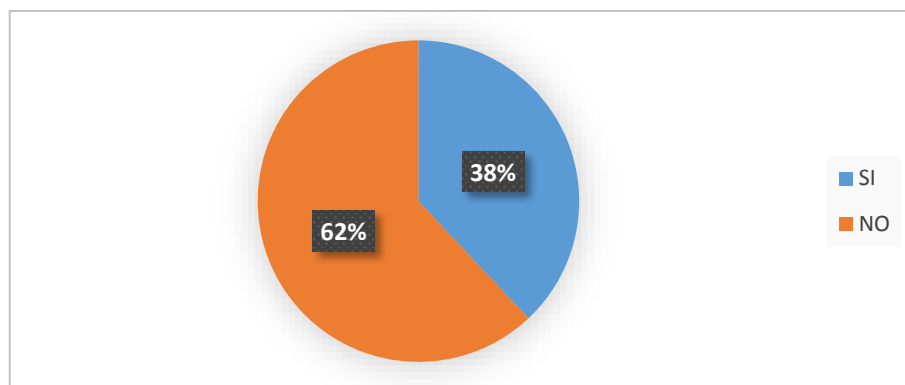


Ilustración 4-8: Las secretarias son transparentes al realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia

Fuente: Tabla 9, (2019).
Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, creen el 62% que las secretarias no son transparentes al realizar sus actividades y todos aquellos trámites burocráticos en su dependencia y el restante 38% consideran que si son transparentes de realizar sus actividades.

INTERPRETACIÓN

Los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, consideran que las secretarias gran parte de ellas no se manejan con una absoluta transparencia al realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia debido a que no se cumple a cabalidad no existe un seguimiento oportuno incumpliendo con sus derechos y actividades en los restos de trabajo dejando un lado el código de ética para desempeñan las actividades esto surge porque varias ocasiones la persona que desempeña de secretaria es contratado sin un perfil académico al puesto de trabajo.

Tabla 4-9: La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	37	37%
NO	63	63%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

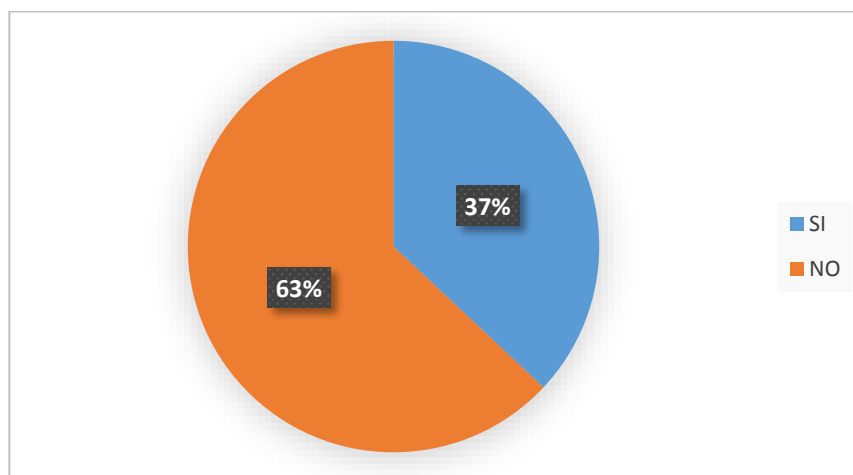


Ilustración 4-9: La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

Fuente: Tabla 10, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, creen el 63% que la actual administración no se maneja con totalidad transparencia y ética profesional y la diferencia restante del 37% creen que la actual administración si se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, podemos decir que en su gran parte consideran que la actual administración no se maneja con totalidad transparencia y ética profesional debido que las afinidades en los contratos es un eje que impide cumplir actividades para solucionar varios problemas que se presenta en el entorno interno y externo lo cual afecta a la imagen institución e incumpliendo los deberes y actividades con ética y profesionalismo.

Tabla 4-10: Existe algún instructivo o manual de ética profesional dentro del GAD Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	15	15%
NO	85	85%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

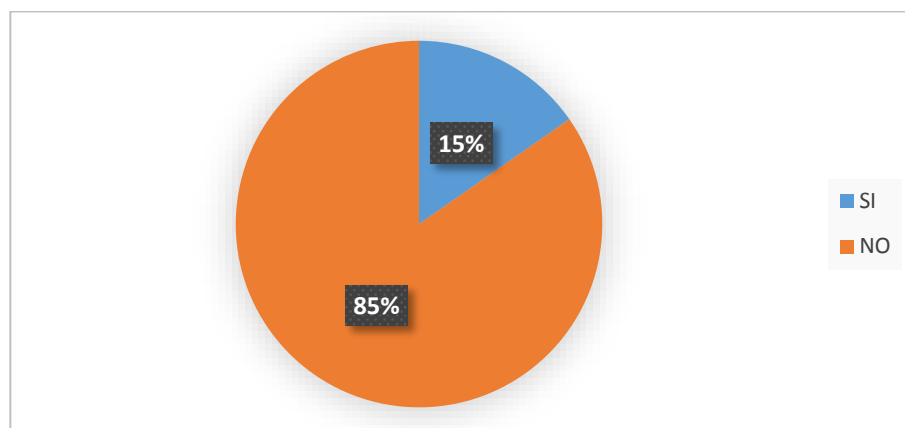


Ilustración 4-10: Existe algún instructivo o Manual de ética profesional dentro del GAD Municipal

Fuente: Tabla 11-3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, no conocen el 85% sobre la existencia de algún instructivo o Manual de ética profesional dentro del GAD Municipal y la diferencia restante del 15% conoce sobre la existencia de algún instructivo o manual de ética profesional dentro de la institución

INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, en su mayoría no conocen sobre la existencia de algún instructivo o manual de ética profesional dentro de la institución debido a que se maneja de forma empírica solo se explica las actividades y más depende de la persona que está desempeñando sus actividades en cumplí con ética en brindar sus servicios a la ciudadanía.

Tabla 4-11: Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	99	99%
NO	1	1%
TOTAL	307	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

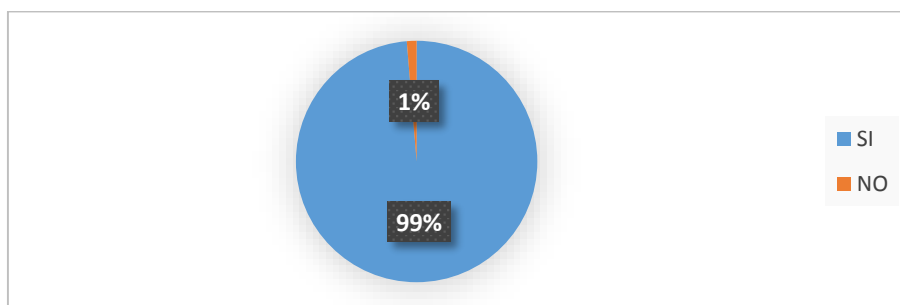


Ilustración 4-11: Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal

Fuente: Tabla 12-3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, al 99% si le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal y la diferencia restante del 1% no les gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en la institución

INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, casi en su totalidad les gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal para mejora las actividades diarias y presentar un servicio de calidad al usuario donde se sienta satisfecho y de esta manera las secretarías presenten sus principios y valores emitidos en cada actividad para fortalecer la confianza de la ciudadanía eliminando los cuellos de botellas que existe en los proceso de servicio.

4.1.1.2. Encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Huamboya

Tabla 4-12: Se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	3	43%
A veces	3	43%
Nunca	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

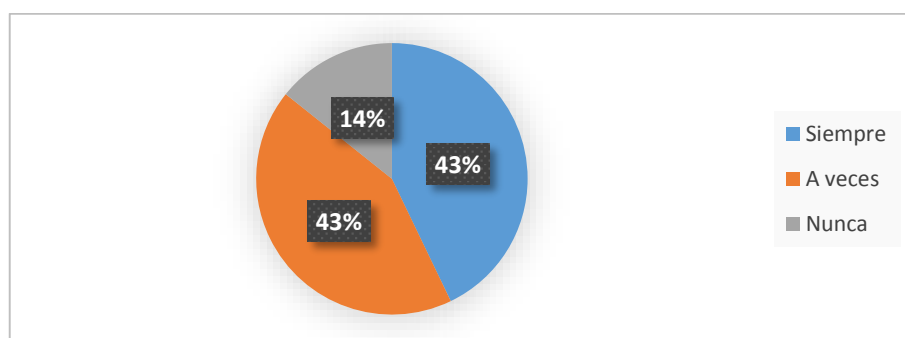


Ilustración 4-12: Se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios

Fuente: Tabla 13-3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, con el 43% consideran que siempre y a veces se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios y la diferencia restante del 14% nunca se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios.

INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, consideran que siempre o a veces se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios debido a que se desempeña otras actividades encomendadas por los jefes inmediatos lo que ayuda a incumplir con un proceso y forma oportuna para los usuarios.

Tabla 4-13: Los trámites que se realizan permiten al usuario sentirse satisfecho

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	2	29%
A veces	4	57%
Nunca	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

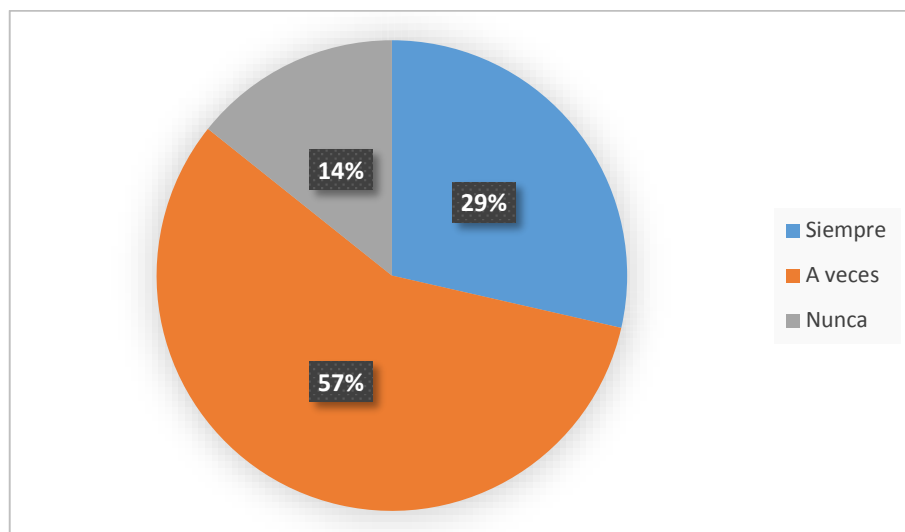


Ilustración 4-13: Los trámites que se realizan permiten al usuario sentirse satisfecho

Fuente: tabla4-3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, considera el 43% que los trámites que se realizan permiten al usuario sentirse satisfecho, el 28 % no están satisfechos.

INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, consideran que siempre o a veces se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios debido a que en varias ocasiones los usuarios incumplen con los esquemas que se solicita o a su vez no cumple con los parámetros que maneja el GAD y se devuelve los procesos.

Tabla 4-14: La información proporcionada a los usuarios es satisfactoria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	2	29%
A veces	4	57%
Nunca	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

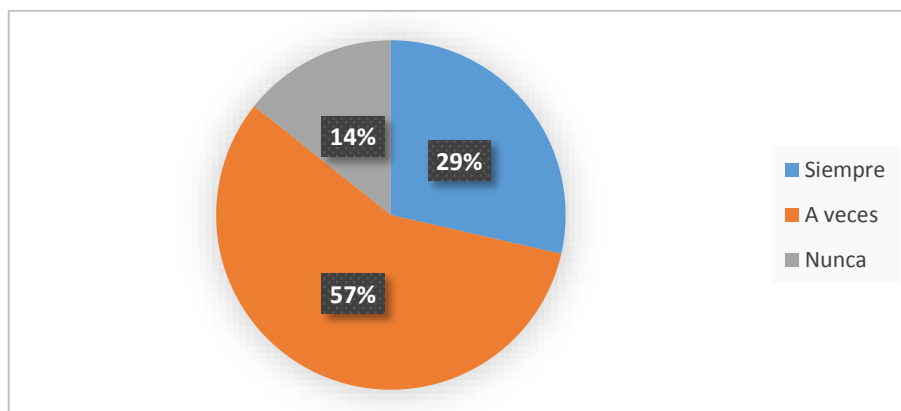


Ilustración 4-14: La información proporcionada a los usuarios es satisfactoria

Fuente: Tabla 15-3, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, considera el 57% que a veces la información proporcionada a los usuarios es satisfactoria, el 29% considera que siempre la información proporcionada a los usuarios es satisfactoria y la diferencia restante del 14% considera que nunca la información proporcionada a los usuarios es satisfactoria.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, se evidencia que la información que proporcionan a los usuarios más de la mitad es a veces satisfactoria, sin dejar a lado que a veces la información proporcionada a veces no es muy satisfactoria en su mayor parte los usuarios tienen inconformidad aunque el servicio se brinda de la mejor forma esto hace que la imagen de la institución no sea el adecuado.

Tabla 4-15: El servicio brindado a los usuarios es de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

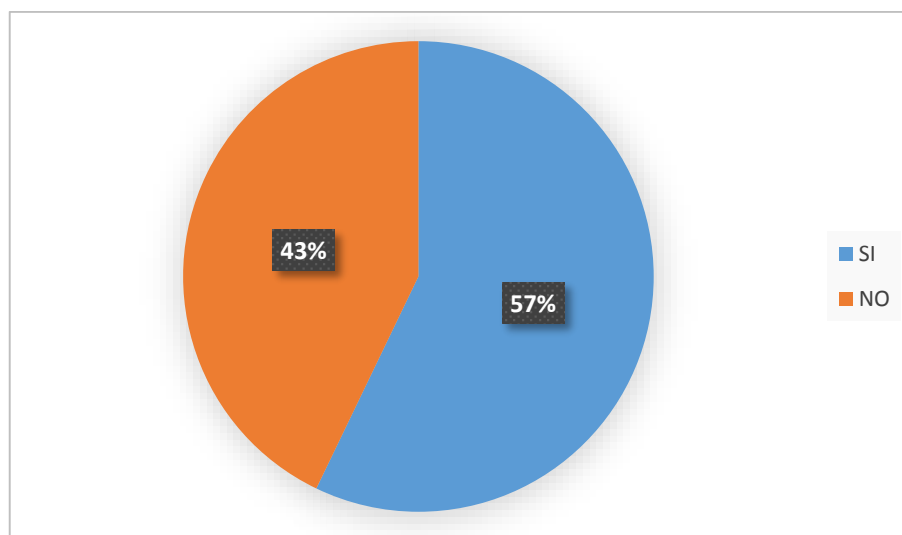


Ilustración 4-15: El servicio brindado a los usuarios es de calidad

Fuente: Tabla 16, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, considera el 57% que el servicio brindado a los usuarios si es de calidad y la diferencia restante de los encuestados del 43% consideran que el servicio brindado a los usuarios si es de calidad.

INTERPRETACIÓN

Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, manifestaron que más de la mitad del servicio que brindan es siempre de buena calidad, pero también está consiente que a veces el servicio brindado a los usuarios es de poca calidad los servicio es el más oportuno pero siempre existe diferencias pro algunas proceso es donde el usuario emite una mala calificación.

Tabla 4-16: Cuál de las siguientes opciones usted brindar

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Información	6	86%
Buen servicio	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

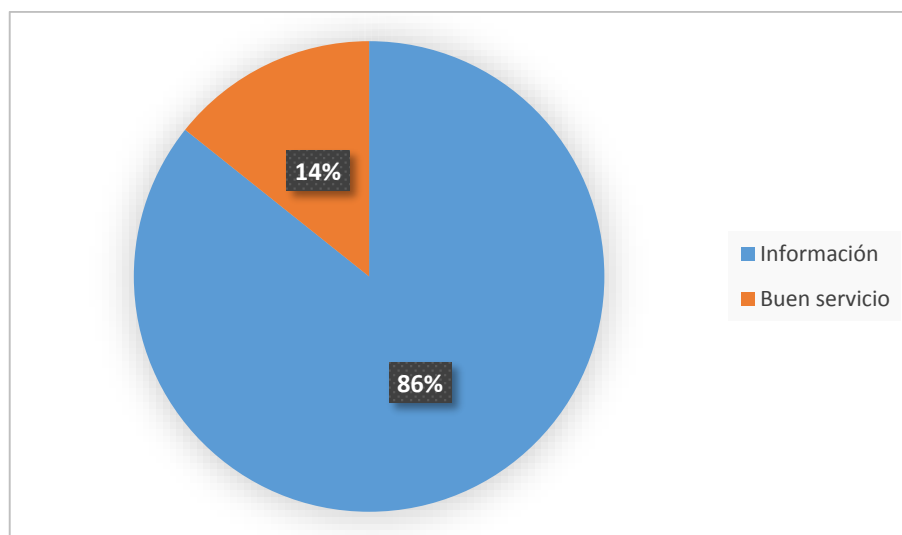


Ilustración 4-16: Cuál de las siguientes opciones usted brindar

Fuente: Tabla 17, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, indicaron el 86% que prefieren brindar información y la diferencia restante del 14% consideran que prefieren brindar un buen servicio a los usuarios.

INTERPRETACIÓN

Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, consideran en su gran parte que solo se brinda la información solicitada debido que constantemente existe cambio en formatos, esquemas de presentación en oficios o actividades por tal motivo se emite de forma adecuado al usuario cuales son los pasos a seguir, más que brindan un buen servicio a los usuarios tratamos de brindar confianza y responsabilidad.

Tabla 4-17: La preparación académica es importante para cumplir su rol como secretaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

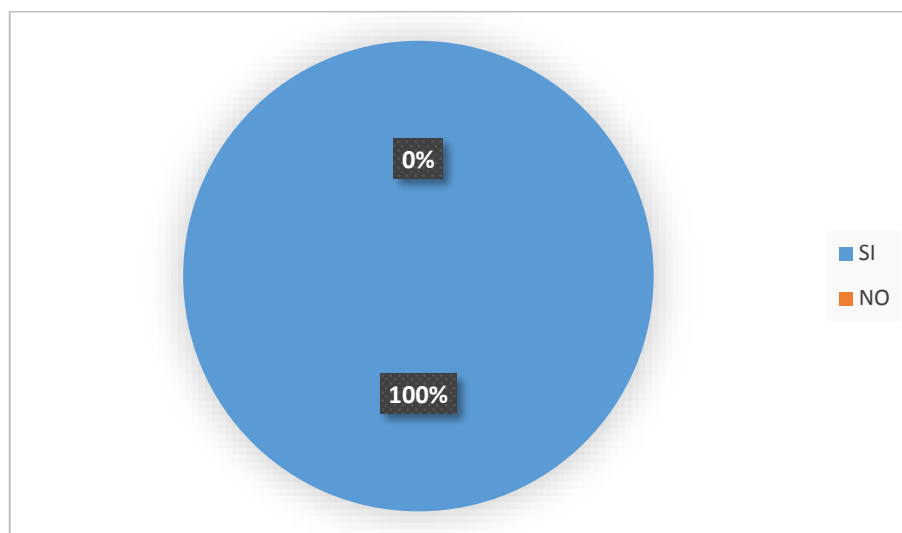


Ilustración 4-17: La preparación académica es importante para cumplir su rol como secretaria

Fuente: Tabla 18, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, considera el 100% que la preparación académica es importante para cumplir su rol como secretaria.

INTERPRETACIÓN

Las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, de acuerdo a la gráfica se puede apreciar que en su totalidad creen que la preparación académica es importante para cumplir su rol como secretaria debido a que cada capacitación ayuda a fortalecer los conocimientos y de esta forma se aprende a brindar un servicio más eficiente al usuario para que este se sienta satisfecho.

Tabla 4-18: La ética profesional que se maneja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es la apropiada

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

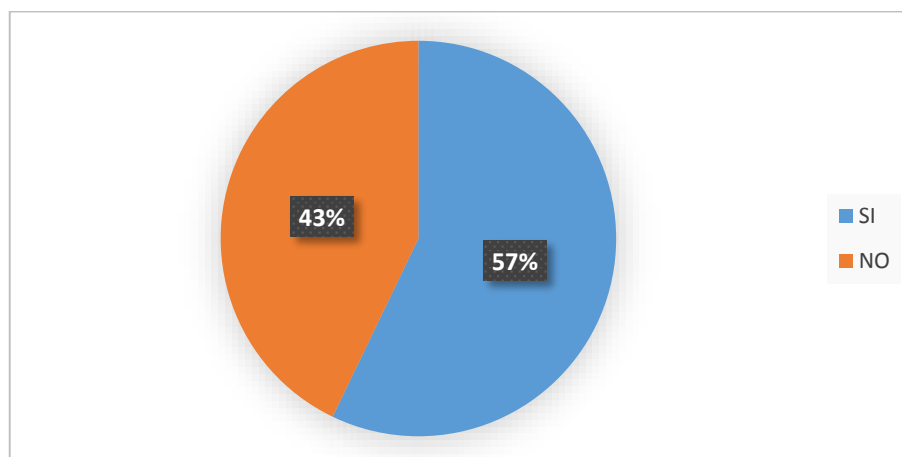


Ilustración 4-18: La ética profesional que se maneja en el GAD Municipal es la apropiada

Fuente: Tabla19, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, indicaron el 57% que la ética profesional que se maneja en el GAD Municipal si es la apropiada y la otra diferencia del 43% indicaron que no se maneja una ética profesional en la institución.

INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, se puede decir que más de la mitad si manejan de acuerdo a una ética profesional, por lo que se debería hacer los correctivos necesarios para mejorarlos siendo al ética que ayuda a cumplir con los principios y valores que tiene cada persona y de esta forma desempeñar un trabajo de calidad.

Tabla 4-19: En los dos últimos períodos de administración existió incidencia de la ética profesional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Tabla 20, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

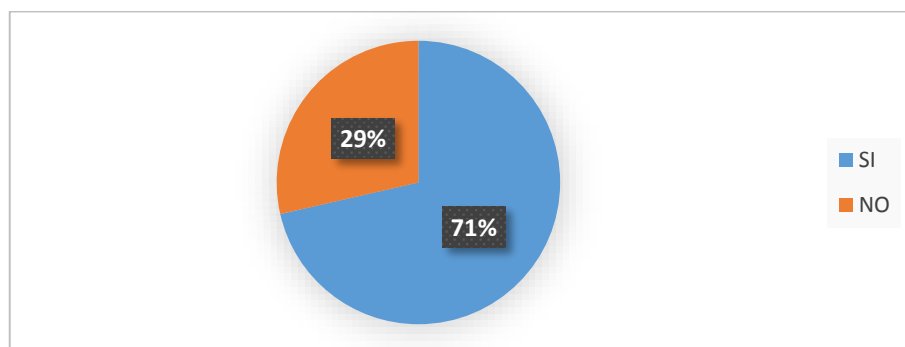


Ilustración 4-19: En los dos últimos períodos de administración existió incidencia de la ética profesional

Fuente: Tabla 20, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, expresaron el 71% que si existieron en los dos últimos períodos de administración incidencias de ética profesional y la diferencia restante del 29% consideraron que no existieron en los dos últimos períodos de administración incidencias de ética profesional.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, indicaron que si existieron en los dos últimos períodos de administración incidencias de ética profesional considerando que las autoridades buscan que todos deben cumplir con principios y valores siendo lo más profesionales posibles y de esta forma brinda un Servicio de calidad a la ciudadanía.

Tabla 4-20: Es transparente realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

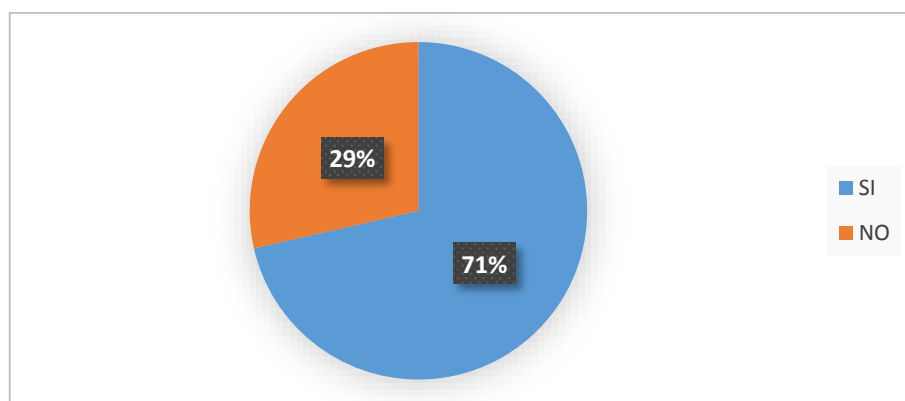


Ilustración 4-20: Es transparente realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia

Fuente: Tabla21, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, considera el 71% que si son transparentes al momento de realizar sus actividades y todos aquellos trámites burocráticos en su dependencia y la diferencia del 29% indicaron que no son transparentes realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia

INTERPRETACIÓN

Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya en su gran parte si son transparentes al momento de realizar sus actividades se trata de ser lo más eficiente posible para que el trabajo sea de calidad donde los trámites burocráticos sean eliminados y este no afecte al usuario o a la ciudadanía en general

Tabla 4-21: La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

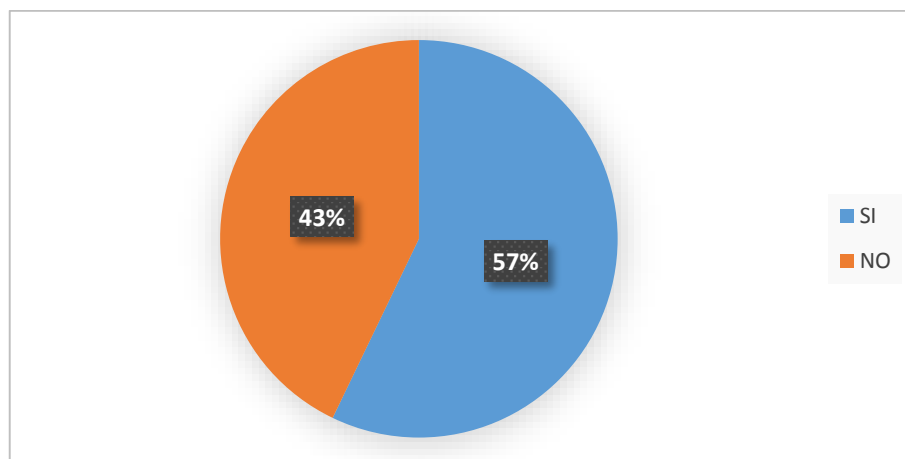


Ilustración 4-21: La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

Fuente: tabla 22, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, indicaron el 57% que la actual administración si se maneja con totalidad transparencia y ética profesional y la diferencia restante del 43% así también manifestaron que la actual administración no se maneja con totalidad transparencia y ética profesional.

INTERPRETACIÓN

Según la información obtenida aplicando la encuesta la actual administración del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, se puede apreciar que más de la mitad si se manejan con totalidad transparencia y ética profesional debido que las autoridades está buscando forma adecuada de brindar un servicio mediante proyectos a la ciudadanía pero en si no se puede cumplir todos ellos pro falta de recursos económicos.

Tabla 4-22: Conoce la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

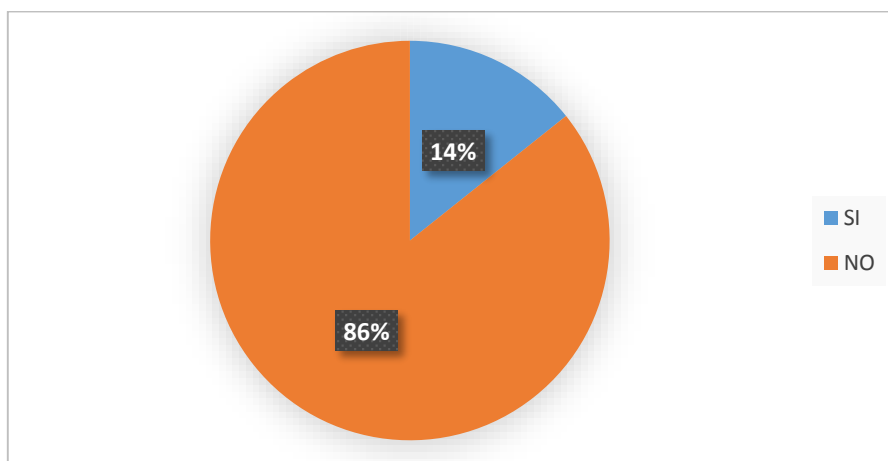


Ilustración 4-22: Conoce la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del GAD Municipal

Fuente: Tabla23, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, el 86% no conoce sobre la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro de la institución y la diferencia restante del 14% si conoce sobre la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del GAD Municipal.

INTERPRETACIÓN

Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, en su mayoría no conocen la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro de la institución debido que cuando fueron contratadas solo fue una socialización de las actividades y nunca fue entregado se aplica los principios y valores que cada secretaria tiene siendo ético en cada actividad desarrollado por las mismas.

Tabla 4-23: Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

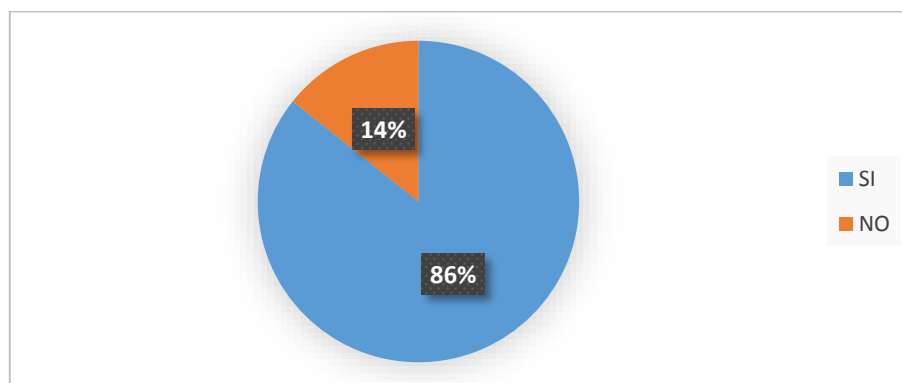


Ilustración 4-23: Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal

Fuente: Tabla 24, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

ANÁLISIS

Del 100% de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, el 86% le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD y la diferencia del 14% no le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en la institución en caso de no existir.

INTERPRETACIÓN

Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, si les gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en la institución puesto que esto ayudaría mucho a la institución y para ellas mismo en sus actividades que desempeñen siendo un documento que se debe cumplir a cabalidad siendo eje fundamental para cumplir lineamientos profesionales y eliminar falencias que se puede cometer en las actividades diarias.

4.1.1.3. *Entrevista dirigida a los Jefes Departamentales y Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Huamboya*

Tabla 4-24: Entrevista dirigida a los Jefes Departamentales y Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Huamboya.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	ÍTEM	RESPUESTA
RAMÓN JUA	ALCALDE	1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos últimos períodos con las secretarías?	Si se ha venido arrastrando problemas de ética dentro de los que se puede encontrar en las quejas que existe de los usuarios como son documentos, perdida de trámites o archivos, las secretarías algunas no cuentan con un perfil de acuerdo al puesto que desempeña.
		2. ¿Cómo ha sido su actitud de las secretarías ante los problemas que se suscitan ante sus usuarios?	Analizar en donde hay falencias del personal, evaluar el accionar de cada una de las secretarías para que de esa manera se pueda tener un personal adecuado, capacitado y comprometido con su trabajo.
		3. ¿Las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya las secretarías satisfacen las necesidades del público?	No, en su totalidad porque hace falta de compromiso de las secretarías en sus actividades que se desempeñan.
		4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?	Si, a todos se los atiende de la misma forma puesto que no se debe menos preciar a ningún usuario, aunque algunas veces la gente del campo no es bien recibida.
		5. ¿Existe un Manual de un código de ética profesional para las secretarías?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado no existe un manual de ética ya que depende de cada secretaria llevar el

			profesionalismo en su puesto de trabajo.
		6. ¿Con el manual de ética profesional mejorara la atención al usuario?	En gran servirá de ayuda a realiza actividades y eliminar los trámites burocráticos al momento de brindar el servicio al usuario.
CESAR CORDOVA	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos últimos períodos con las secretarias?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado ha existido un Manual de ética profesional pero no se pone en práctica por parte de las autoridades.
		2. ¿Cómo ha sido las actitudes de las secretarías ante los problemas que se suscitan ante sus usuarios?	Han existido falencias al momento de brindar el servicio, por la pérdida de documentos.
		3. ¿Las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya las secretarias satisfacen las necesidades del público?	La mayoría de usuarios nos y sienten satisfechos por la falta de compromiso por parte de las secretarias.
		4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?	Si, a todos se los atiende con equidad, aunque algunas veces la gente de los lugares de fuera no recibe una atención rápida.
		5. ¿Existe un Manual de un código de ética profesional para las secretarias?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado si existe un manual de ética peor no se pone en práctica.
		6. ¿Con el Manual de ética profesional mejorara la atención al usuario?	En gran servirá de para realiza actividades y eliminar los trámites burocráticos.
DARWIN CAVA	DIRECTOR DE PLANIFICACION	1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos últimos períodos con las secretarias?	Dentro de las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado venido arrastrando problemas de ética como la perdida de trámites y archivos de los usuarios.
		2. ¿Cómo ha sido la actitud de las secretarías ante los	Se ha tratado de corregir ya que depende de cada una de ellas

		problemas que se suscitan ante sus usuarios?	cumplir con la ética de su profesión.
		3. ¿Las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya las secretarias satisfacen las necesidades del público?	Del total de los usuarios atendidos más del 50% no se siente satisfecho con el servicio brindado por parte de las secretarias.
		4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?	En gran parte existe trámite burocrático que no permiten satisfacer al usuario al momento de ser atendido.
		5. ¿Existe un Manual de un código de ética profesional para las secretarias?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado no existe un manual de ética y se debe aplicar a todo los colaboradores para brindar un servicio de calidad.
		6. ¿Con el Manual de ética profesional mejorara la atención al usuario?	Si se aplica un Manual de ética ayudara a realizar actividades y eliminar los trámites burocráticos al momento de brindar el servicio al usuario.
JORGE AVILA	DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS	1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos últimos períodos con las secretarias?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado ha venido presentando problemas de ética por parte de las secretarias algunas no cuentan con un perfil de acuerdo al puesto que desempeña y por obvia razón desconocen las actividades a desarrollar.
		2. ¿Cómo ha sido la actitud de las secretarías ante los problemas que se suscitan ante sus usuarios?	Evaluando las acciones de cada una de las secretarias se pueda tener un personal no acto para desempeñar este cargo.
		3. ¿Las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya, las secretarias satisfacen las necesidades del público?	Las actividades realizadas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado se puede evidenciar que existe falta de compromiso por parte de las secretarias y autoridades en sus

			actividades que desempeñan.
		4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?	Si existen proceso burocráticos que retrasan el proceso de actividades de trámites para los usuarios
		5. ¿Existe un manual de un código de ética profesional para las secretarías?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado existe un manual de ética por no es puesto en práctica y nadie lo ha controlado al profesional en sus puesto de trabajo
		6. ¿Con el manual de ética profesional mejorara la atención al usuario?	Si se aplica un Manual de ética adecuado se puede decir que existirá la eliminación de del retraso de proceso de documentación.
JORGE QUEZADA	DIRECTOR FINANCIE RO	1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos últimos períodos con las secretarías?	Dentro del Municipio existe ha existido problemas de tramites o perdida de trámites que realizan los usuarios.
		2. ¿Cómo ha sido la actitud de las secretarías ante los problemas que se suscitan ante sus usuarios?	Se ha podido ver que la actitud de cada secretaria no es eficiente por no tener un personal capacitado y comprometido con su trabajo.
		3. ¿Las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya las secretarías satisfacen las necesidades del público?	En alguna ocacione los usuarios salen satisfechos, pero en a la mayoría se emite quejas por el retraso de sus trámites.
		4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?	Los procesos burocráticos nunca pasan de moda esto depende de los cuellos de botella.
		5. ¿Existe un Manual de un código de ética profesional para las secretarías?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado no existe un Manual de ética ya que depende del profesionalismo que cada persona lleva en su puesto de trabajo.

		6. ¿Con el Manual de ética profesional mejorara la atención al usuario?	El Manual de ética ayuda a mejorar y brindar el servicio de forma eficaz y eficiente al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado.
		1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos últimos períodos con las secretarías?	Dentro del Municipio siempre han existido problemas de ética ante los compañeros y usuarios en cada trámite que se realiza.
		2. ¿Cómo ha sido la actitud de las secretarías ante los problemas que se suscitan ante sus usuarios?	La actitud de cada secretaria no es eficiente ya que no existe un control del cumplimiento del código de ética profesional.
		3. ¿Las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya las secretarías satisfacen las necesidades del público?	Se puede decir que no se puede satisfacer las necesidades de cumplimiento de tramites por falta de cumplimiento y ordenanzas de las autoridades.
		4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?	El proceso burocrático no se ha podido eliminar por la aparición de los cuellos de botellas cada trámite a realizar.
		5. ¿Existe un Manual de un código de ética profesional para las secretarías?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado no existe un Manual de ética y por tal motivo no se puede satisfacer las necesidades del usuario.
		6. ¿Con el Manual de ética profesional mejorara la atención al usuario?	El Manual de ética ayuda a brindar un mejor servicio al usuario y este se siente satisfecho
		1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos últimos períodos con las secretarías?	Dentro del Municipio existe un sin número de problemas y los principales son los tramites que realizan los usuarios por parte de las secretarías
		2. ¿Cómo ha sido la actitud de las secretarías ante los problemas que se suscitan ante sus usuarios?	En muchas ocasiones las secretarías no tiene un actitud esto puede depender por problemas personales.

		3. ¿Las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya las secretarías satisfacen las necesidades del público?	En la mayor parte los usuarios no son satisfechos en los trámites que desarrollan.
		4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?	Los procesos en los trámites que ejecutan los usuarios son tardíos y incómodos provocado que el usuario no se sienta satisfecho
		5. ¿Existe un manual de un código de ética profesional para las secretarías?	Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado no sé si existe un Manual de ética ya que soy nuevo en el trabajo pero esto se debe aplicar cada persona en su puesto de trabajo.
		6. ¿Con el Manual de ética profesional mejorara la atención al usuario?	El Manual de ética ayuda a mejorar el servicio al usuario Por no es necesario realizarlo ya que cada profesional debe aplicar la ética en su puesto de trabajo y su vida diaria.

Fuente: Entrevista, (2019).

Realizado por: Mejeant, L, 2019.

4.1.2. *Discusión de resultados*

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, el 32% que lo realizan con responsabilidad sus actividades, por lo que consideran que se los atiende con equidad y responsabilidad, el 71% considera que no se recibe un servicio de calidad consideraron que el servicio que se recibe casi en su mayoría no es un servicio de calidad, por lo que se debería mejorar el servicio que se brinda a los usuarios considerando que el 93% que la preparación académica es importante para brindar un buen servicio por parte de las secretarias creen que la preparación académica es importante para brindar un buen servicio de calidad por parte de las secretarias en sus puestos de trabajo el 62% que las secretarias no son transparentes al realizar sus actividades y todos aquellos trámites burocráticos en su dependencia y el 63% que la actual administración no se maneja con totalidad transparencia y ética profesional podemos decir que en su gran parte consideran que la actual administración no se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. *Introducción*

El presente trabajo de investigación se analizó sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva y su influencia en la Imagen Institucional la cual va relacionado con el ser humano y el conocimiento, donde día a día va creciendo de manera emocionante; cada día se observa como la ética sigue transformándose, dando camino a que se puede descubrir una manera adecuada en el manejo de la información ya sea individual o colectiva.

La Implementación de un instructivo de ética profesional que favorezca al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya, para que no arrastren problemas que en un futuro afecte el prestigio personal, institucional y del cantón, para dejar evidencia de errores ético profesionales que se suscitaron y para la prevención de incidencia de ética en las futuras administraciones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huamboya, debe poseer una ética profesional impecable de la atención de las secretarías por parte de las secretarías y al final de su periodo presentar un trabajo perfecto que sea motivo de orgullo y motivación para el pueblo Huamboyesense; razón por la cual se propone un instructivo de ética profesional para que ayude a llevar las actividades burocráticas que cada día se presenten.

Es importante que dentro de las instituciones públicas exista una correcta comunicación creando nuevas oportunidades para el progreso y desarrollo del cantón Huamboya, así como también el Gobierno Autónomo Descentralizado contara con nuevas convenios institucionales públicos y privados que le permitirán satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

5.1.2. *Justificación*

La ética es un factor que está dentro de los valores de todas las personas es aún más cuando trabajan en el sector público en donde la ética se transforma a ética profesional y está ligada a varios valores humanos, el ser humano siempre está tentado a cometer acciones indebidas es por

ello que el instructivo de ética profesional le ayudaría a volver o a permanecer en el camino de las cosas que son positivas y correctas.

Esto ayuda a que las personas tengan su cognición tranquila y le permita hacer sus actividades de forma normal, adecuada y que se visualice a la ciudadanía satisfecha con el trabajo del personal la secretaria Ejecutiva se ha caracterizado en el apoyo necesario para el correcto manejo de la oficina ayuda en la solución de solucionar problemas laborales, que contribuye eficazmente en el funcionamiento de la institución, mejorando la calidad en la colaboración y responsabilidad de la misma, facilitando la labor de su superior en el avance de la tecnología para un mejor desenvolvimiento en el desempeño de la secretaria, a que tenga una buena imagen institucional por sus logros alcanzados, provocando en la secretaria se convierta en la asistente capaz y preparada para cumplir las funciones y actividades.

Tomando en cuenta la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya , el área secretarial tiene la función y el encargo de cumplir eficientemente en los diferentes departamentos y jefaturas y el Secretaria/o Ejecutiva/o precisa ser un/a profesional con visión, dinámica/o, proactiva/o, requiere estar preparada/o para ejercer su cargo, estar siempre en constante fortalecimiento de los conocimientos que le permitan innovar y ser creativa/o dentro del ejercicio profesional, además, debe poseer conocimientos para utilizar adecuadamente los términos en el área que se desenvuelven, deberán tener información actualizada, sobre la cortesía, amabilidad, prontitud, eficiencia, respeto, colaboración a los demás, fluidez en la comunicación, e información, clima organizacional positivo, conocimiento del correcto uso de dispensador de turnos, aplicación de las herramientas básicas de crecimiento personal que garanticen el manejo de conflictos sobre todo mejorar la actitud de servicio en la calidad y atención a los usuarios para que ayude a mejorar el desempeño de las funciones en la Institución.

La Guía servirá como una herramienta de trabajo que va dirigida al mejoramiento de la actitud en la calidad del servicio y atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya y a la ciudadanía en general.

5.1.3. Misión del departamento de secretaría general

Somos la unidad encargada de brindar atención al usuario tanto interno como externo, así como también responsables legalmente establecidos por el Gobierno Municipal del Cantón Huamboya.

5.1.4. *Objetivos del departamento de secretaría general*

Establecer principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a comportamientos y prácticas de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos.

5.1.5. *Código de ética creado para las secretarías Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya*

CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL PARA LAS SECRETARIAS

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales de Huamboya han mantenido una constante defensa de su autonomía para instaurar sus propias normas administrativas, Gestión y la conducta que debe tener las secretarías, de acuerdo a sus propios principios y valores y de esta forma elevar los estándares morales y éticos para lo cual se necesita un reglamento que rijan lo que actualmente se considera la protección de la ética en las funciones municipales.

El Código de Ética y su adecuado uso e implementación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya, permitirá lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará como una competitividad sana que se verá reflejada en la transparencia y reputación no solo para la universidad; sino también, para cualquier entidad educativa superior que utilice este instrumento administrativo.

El Código de Ética y su adecuado uso e implementación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Huamboya, permitirá lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará como una competitividad sana que se verá reflejada en la transparencia y reputación no solo para la universidad; sino también, para cualquier entidad educativa superior que utilice este instrumento administrativo.

El código de ética es la ciencia normativa que estudia los deberes, responsabilidades y derechos de los profesionales, representa un compromiso personal y de conducta correcta.

Se considera como estrategia la elaboración de un Código de Ética y Valores para las secretarías Municipales de Huamboya con el fin de profesionalizar y certificar el servicio público municipal, promover el fortalecimiento de la calidad en la gestión pública, asegurar a los usuarios la confianza en la gestión municipal, la calidad y calidez en la atención brindado. Por

tal motivo la presente instituye y pone en vigor el código de ética para las secretarías del Municipio de Huamboya .

EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE HUAMBOYA
CONSIDERANDO

Que, la sanción de un código de ética pública es muy significativa en la municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado ya que pretende instrumentar principios y valores en las normas de actuar con transparencia ante el servicio brindado al servicio así como los delitos específicamente relacionados con dicho desempeño

Que, es necesario implementar un código de ética basados en la integridad y la transparencia como requisitos estructurales para brindar un excelente servicio en las ares que desempeña las secretarías. Que se ajusten a los límites de las funciones que les sea encomendada por los subordinados, cuyo fin es el bienestar de la comunidad en general.

Que, Es de suma importancia que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales de Huamboya se apegue al principio de la responsabilidad de las funcionarias y los acepte en toda su profundidad, absoluta e integralmente, teniendo en cuenta la conducta pública de un funcionario en cada área de trabajo, no sólo desde los aspectos previstos por la ley, sino también desde el punto de vista ético y moral.

TÍTULO I
FINALIDAD, OBJETIVO, ÁMBITO DE ACCIÓN

Artículo 1.- Finalidad. - Suscitar relaciones de acuerdo armonioso; Velar por la honestidad y el respeto a los elementos y derechos del usuario, así como el proceder ético de las secretarías.

Artículo 2.- Objetivo y ámbito. - El presente Código tiene por objeto instaurar un conjunto de normas y principios éticos que deben ser indagados por todos los secretarios para su irrestricto acatamiento, encaminados a mejorar la convivencia municipal, alcanzando los preceptos constitucionales del GAD.

TÍTULO II

DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 3.- Los deberes que impone la profesión a toda secretaria son: integridad, moderación, confraternidad, secreto profesional, interés voluntad de superación y unión gremial a nivel local, nacional e internacional.

La secretaria conforme a su profesión tiene la responsabilidad de cumplir con ciertas normas, tales como integridad, moderación, compañerismo, secreto profesional, interés, afán de superación y participación.

Artículo 4.- Toda secretaria debe comportarse con honor y dignidad, respetando los más altos estándares morales y manteniendo decencia que le caracteriza como una buena profesional.

Artículo 5.- El secretario debe actuar con honestidad y buena fe. No debe participar en actividades fraudulentas o involucrarse en actividades que impidan el correcto desarrollo de la administración pública o privada de la institución afectando al usuario.

Artículo 6.- Un deber ineludible es el de guardar el secreto profesional. No sólo se debe proteger la confidencialidad de los compañeros de trabajo, sino que también se requiere mantener en secreto las revelaciones realizadas por terceros.

La secretaria esta ineludible a guardar el secreto profesional todo lo que por razón de su profesión haya visto, oído o interpretado, salvo en un caso importante:

- a) Al alcalde en aquello que rigurosamente le concierne.
- b) A las secretarias responsables de una misión o cargo, cuando la manifestación sea útil.
- c) A las autoridades oficiales en los casos señalados por la ley.

Artículo 7.- La secretaria quedará liberada de la obligación de guardar el secreto profesional dentro de los límites necesarios e indispensables para su propia defensa.

Artículo 8.- Necesita mejorar sus habilidades y conocimientos para que su trabajo se realice al más alto nivel de productividad. Muestra un deseo constante de superación en los aspectos morales, sociales e intelectuales en relación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales de Huamboya, los compañeros, las áreas a la que pertenece, teniendo presente que

el aprendizaje es la base del progreso. No debe aceptar ninguna oferta o coacción para evadir esta responsabilidad.

Artículo 9.- Para favorecer al mejoramiento cultural y profesional, la secretaria debe proponerse concernir con instituciones que simbolicen los intereses de la profesión.

Artículo 10.- Evitará cualquier cosa que pueda quebrantar su dignidad y seriedad o crear una representación inexacta de su formación o experiencia como secretaria, como no estar de acuerdo con las acciones y costumbres que rigen una sociedad libre.

Artículo 11.- Es un deber inevitable la obligación de la secretaria de salvaguardar, defender y glorificar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales de Huamboya, así como a las instituciones locales y nacionales a las que corresponde. La informalidad de este deber es contraria a la naturaleza misma de la profesión y dará lugar a que el autor incurra en una falta grave contra la moralidad de la función secretarial

TÍTULO III

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL DE HUAMBOYA

CAPÍTULO I

DE LA ÉTICA EN LA FUNCIÓN MUNICIPAL

De las Definiciones, Alcances y Ámbito

Artículo 12.- Para los fines del presente Código, se entiende por:

- a) **Ética:** un conjunto de pautas morales y expectativas de conducta que se aplican a las interacciones de las secretaría. La ética individual dirige las acciones y decisiones diarias de cada persona. Donde la moralidad está en control, la ética es personal y dirige las elecciones y las acciones diarias. Independientemente de las diferencias culturales o cualquier tipo de religión, la ética prescribe qué hacer cuando la moral está a cargo,
- b) **Ética Municipal:** Conjunto de normas vigentes, principios, derechos y garantías, que presiden el desempeño de la función en la Municipalidad con Honestidad e idoneidad, involucrando:

- 1) Efectuar y hacer cumplir estrictamente la Constitución de la República, El COOTAD, demás leyes conexas, y las normativas legales vigentes dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.
 - 2) Desempeñarse con la observancia y respeto de los elementos y pautas éticas determinadas en el presente Código: integridad, rectitud, buena fe, y austeridad.
 - 3) Velar en todos los actos por los intereses municipales, encaminados a la satisfacción del bienestar común, privilegiando de esa manera el interés público sobre el específico.
 - 4) No recibir ningún beneficio injusto, sea este secretarial o para un tercero, ni asignar situaciones especiales que procedan de ello, en la ejecución de un acto inherente al correcto desempeño de sus ocupaciones.
 - 5) Avalar los medios para documentar apropiadamente todos los actos de la gestión Municipal y originar la publicidad de los mismos, avalando así su transparencia
 - 6) Preservar y conservar todos los bienes de cualquier naturaleza parte de la municipalidad, los que serán manejados de acuerdo a sus fines propios y considerados.
 - 7) No manejar indebidamente la información alcanzada en razón o con ocasión del desempeño de sus cargos para desarrollar tareas o beneficiar intereses particulares.
 - 8) Respetar a las autoridades y compañeros de trabajo, con trato correcto y decoroso, conforme al servicio público que se desempeña.
- c) **Cargos de secretariado en el Municipal:** Las secretarías empleadas o contratadas de manera directa por las Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya para ejercer actividades de municipalidad.
- d) **Obsequio:** A los efectos de este Código, quedan excluidos los obsequios o donaciones realizadas con carácter social y que no provengan de autoridades o compañeros de trabajo de la municipalidad, mismo que en ocasiones es ofrecido como compensación al desempeño de las funciones ejecutadas en la municipalidad.
- e) **Regalías:** Se define como propina, favor, reembolso, hospitalidad, entretenimiento, préstamo, indulgencia o cualquier otro concepto de valor alcanzable. También incluye servicios como preparación, transporte, desplazamiento local, alojamiento y alimentación, que se obtienen mediante la compra de un boleto, un pago anticipado o una devolución después de realizado el pago.

Artículo 13.- Ámbito de aplicación: El presente código, que se aplica a todos los secretarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Huamboya, tiene como fin orientar sus decisiones y acciones en lo que se refiere a sus competencias municipales. Por otra parte, la

vida personal del personal Municipal no debe regirse por este código de ética independiente del cargo que ocupe,

CAPÍTULO II

SECRETARIAS FÍSICAS COMPRENDIDAS

Artículo 14.- Sin excepción, este Código se aplica a todas las secretarías que laboren en calidad de municipales en todas sus funciones y responsabilidades desarrolladas de manera directa a través de un concurso, elección popular u otro proceso legal.

Las secretarías deberán regirse a los principios de transferencia y ética profesional al desarrollar sus funciones en la municipalidad, por otra parte, en caso de incumplir con lo estipulado el personal de secretariado será sancionado de ser el caso incluso despedido según lo establecido en régimen de su función.

CAPÍTULO III

BASES DE CONDUCTA ÉTICA

Artículo 15.- La secretaria deberá acatar los principios que rigen su conducta profesional según lo estipulado. De este modo se detalla los principios basados en la conducta ética:

- a) El Servicio Municipal es un Derecho Público, que requiere que las secretarías Municipales guarden lealtad a la Constitución, las leyes y los procedimientos municipales vigentes.
- b) Evitar involucrarse en temas de transacciones financieras ya que son parte de la información gubernamental.
- c) No está permitido adquirir o solicitar dinero ya sea de una entidad o secretaria por parte del empleador responsable que se encuentre involucrada en una acción oficial ya sea por acciones u obligaciones del personal que labora en el municipio.
- d) Deberá efectuar con integridad el desempeño de sus obligaciones.
- e) No deberá efectuar conscientemente ningún tipo de compromiso o promesa no autorizada o fuera de la ley, pretendiendo obedecer al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.
- f) Las oficinas municipales están prohibidas para uso particular.
- g) Deberá preservar y atesorar la propiedad municipal,

- h) No involucrarse en conflictos que se encuentren relacionados con las responsabilidades y obligaciones fuera del lugar laboral.
- i) Deberá revelar los gastos, fraudes, abusos y corrupción de que conozca, a la autoridad oportuna.
- j) Deberá efectuar fehacientemente sus convenios como ciudadano/a
- k) Acatar las normativas y leyes que brinden igualdad de oportunidades para los habitantes del cantón sin excepción alguna.
- l) Evitar sanciones por incumplimiento de la ley o normativa vigente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.

TÍTULO IV

PRINCIPIOS GENERALES DE ÉTICA PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE HUAMBOYA

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Artículo 16.- El principio ético también conocida como norma de conducta de la secretaria nace a partir de los valores éticos necesarios para desarrollarse.

Todas las secretarias deberán conocer, tomar conciencia y asumir la responsabilidad de avalar el acatamiento del Código de Ética.

Artículo 17.- Valor.- Cualidad relacionado con el comportamiento del personal de la municipalidad actuando como guía de interacción para la ejecución de actividades y toma de decisiones del personal.

Artículo 18.- Responsabilidad: El cargo de secretaria dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, es un deber de confianza que implica la obligación de actuar en el interés público, de modo que ocupen el cargo municipal siendo leales a velar por los intereses de la sociedad.

Artículo 19.- Trato Equitativo e Imparcial: Las secretarias municipales serán diligentes, justos equitativos e imparciales en el desempeño de sus funciones y, en específico, en sus relaciones con el público.

Artículo 20.- Legalidad: El personal de secretariado tiene la responsabilidad de conocer y cumplir los reglamentos y leyes impuestos por la Constitución de la república y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.

Artículo 21.- Integridad: Las secretarías municipales se comprometen a proceder con integridad en el desempeño de sus ocupaciones velando por respetar los elementos de integridad del presente Código,

Artículo 22.- Transparencia: Las secretarías actúan con discreción en cuanto al manejo de información de la gestión municipal, de este modo respetar los derechos ciudadanos.

Artículo 23.- Idoneidad: Es una aptitud técnica y legal dispensable en las funciones que ejercen la municipalidades. Por lo tanto, los titulares a cargo de los puestos municipales están sujetos actualizaciones de conocimientos e innovación requerida para cumplir con las exigencias para de esta genera prestar un servicio de calidad.

Artículo 24.- Eficiencia y Eficacia: El personal deberá cumplir con sus obligaciones de manera eficiente y eficaz conforme a lo estipulado por la ley o normativa de sus funciones.

Artículo 25.- Confidencialidad: Serán los asuntos de conocimiento titular con excepción de los que la legislación nacional mencione lo contrario. Por lo que las restricciones serán válidas a pesar del abandono de la función municipal.

Artículo 26.- Los principios a considerar en el presente Código son los siguientes:

- a) **Libertad de pensamiento y expresión.-** Las secretarías poseen una relación estrecha con las autoridades y usuarios ya que es portadora de pensamientos, expresiones y sobre todo del dialogo.
- b) **Integridad y honestidad intelectual.** – Las secretarías están sujetas a las normativas de ética para el cumplimiento de sus funciones.
- c) **Justicia y no discriminación.-** Los secretarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, deben promover la igualdad y la no discriminación en el cumplimiento de sus funciones por motivos de raza, edad, sexo, género, cultura, estado civil, idioma, religión, ideología, o por cualquier otra distinción que atente contra la integridad de los integrantes de su compañeros de trabajo y autoridades.

- d) **Transparencia.**– Las secretarías deben participar con transparencia en la gestión administrativa y de servicio ya que son los responsables de brindar un excelente trabajo con la finalidad de ser profesionales en sus puestos de trabajo

La transparencia se aseverará mediante la participación activa, la apertura de presentar un servicio de calidad de manera permanente a la sociedad.

- e) **Auto criticidad.**- Permite distinguir las conductas inadecuadas que se ejerce y a la vez corregir.
- f) **Interculturalidad.**- Es un principio que busca respetar la diversidad cultural generando una igualdad intercultural del carácter plurinacional e intercultural de nuestro cantón y del país.
- g) **Responsabilidad social y ambiental.**- Les corresponde a las secretarías del municipio de Huamboya efectuar las actividades con responsabilidad garantizando los derechos el respeto y manejo de recursos a su cargo.
- h) **Confidencialidad, privacidad y protección de la información.** – La información perteneciente al municipio debe ser resguardado considerando el marco legal y deontológico que garantice el derecho de confidencialidad de los implicados.
- i) **Participación.** – El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya promoverá la participación oportuna de las secretarías a través de los diferentes procesos que garanticen la participación igualitaria.
- j) **Calidad.**– El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya busca garantizar la calidad de los diferentes procesos que desarrolla a la comunidad en general.

CAPÍTULO II DE LOS VALORES

Artículo 27.- Los valores estimados en el presente instrumento son los siguientes, de forma enunciativa y no limitativamente:

1. Honestidad es el acatamiento de los deberes y obligaciones que les son inherentes a la integridad, la verdad, la justicia y la integridad moral.
2. Responsabilidad es la capacidad de reflexionar, administrar, orientar, valorar y asumir las derivaciones de los actos y omisiones.

3. Solidaridad es el sustento, la ayuda mutua entre las secretarías en contextos comprometidas o difíciles.
4. Es importante la cooperación del grupo de secretarías y la entidad con la finalidad de alcanzar el objetivo compartido.
5. Respeto es la actitud de tolerancia al otro que admite una interacción social armoniosa.
6. Prudencia es actuar con sensatez, buen juicio, cautela y moderación.
7. Compromiso es la actitud que permite tomar conciencia de efectuar con el desarrollo del trabajo delegado oportunamente y con calidad.

CAPÍTULO II

INTEGRIDAD DE LAS SECRETARÍAS MUNICIPALES

Artículo 28.- Sobornos.- Las secretarías municipales no podrán aceptar y mucho menos solicitar ningún tipo de beneficio en particular con la finalidad de que los funcionarios se abstengan actuar conforme a lo encomendado.

Artículo 29.- Obsequios y Regalías: Queda prohibido aceptar o solicitar obsequios o cualquier regalía.

Artículo 30.- Desvío de Recursos Públicos: Las secretarías no harán mal uso de los bienes que les hayan sido confiados en virtud de su cargo, incluyendo dinero, bienes, títulos públicos o privados, o cualquier otra cosa de valor, en beneficio propio o de terceros o de otras entidades.

Artículo 31.- Tráfico de Influencias: Las secretarías municipales no abusarán de la influencia que con los colaboradores con la finalidad de obtener beneficios particular, es decir conseguir un cargo sin méritos.

Artículo 32.- Conflictos de Intereses: Las secretarías se deben abstener de participar en actividades de interés particular tales como contratación de bienes y servicios, ascenso, promoción o evaluación que preceptúa la Ley Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, de Contratación del Estado y Código de Procedimientos.

CAPÍTULO IV
RELACIONES DE LA SECRETARIA CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE HUAMBOYA

Artículo 33.- La secretaria debe estar constantemente preparada para apoyar y cooperar con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya conforme a lo dispuesto por la ley; ella mantendrá una conducta respetuosa hacia él sin perjudicar los principios de este Código.

Se compondrá a la estructura de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya para la cual preste sus servicios y se asemejará con sus objetivos y políticas.

Artículo 34.- Deberá proponerse, por interrupción de su organismo nacional, que el designación para cargos secretariales se basa en idoneidad, rectitud y competitividades profesionales. Deberá inhibirse de ejercer influencias sobre una institución solicitando relaciones políticos, religiosos, de raza o de amistad.

Artículo 35.- Será leal en el sentido estricto de la palabra.

Deberá ser firme e inquebrantable en la ejecución de los trabajos y compromisos adquiridos, tratando de defender el buen nombre de su jefe inmediato y de la Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, en todas las circunstancias.

CAPÍTULO V
RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS COLEGAS Y ORGANISMOS
NACIONALES AFINES

Artículo 36.- Las relaciones entre secretarios y afiliados se basarán en la competencia profesional, el respeto mutuo y la cooperación; sin embargo, se ha cometido una violación a la ética profesional:

- a) Cuando se actúa deslealmente impidiendo la transmisión de un trabajo de otra secretaria.
- b) Cuando se hace pasar como autora de ideas para optimar el plan de trabajo o de otros argumentos.

- c) Cuando ofrece sus servicios a menor retribución de la que se le ha ofrecido a otra colega, para la ejecución de una tarea, si es de su conocimiento.

Artículo 37.- En el ejercicio profesional establece grave falta calumniar o deshonrar a una secretaria o a colaborador.

Artículo 38.- Si una secretaria necesita cubrir un puesto y existen buenas razones para ello, no debe aceptar un salario inferior al que percibió su antecesora sin transgredir gravemente la ética profesional.

Artículo 39.- Todo acuerdo, pacto, entendimiento o propuesta entre secretarios y afiliados deberá, deberá ser conforme al honor profesional, y del mismo modos ejecutarse como haya sido incorporado al documento.

Artículo 40.- El secretariado debe colaborar con el organismo local o nacional, apoyarlo de todo corazón y utilizar sus habilidades secretariales para asegurar que sus objetivos organizacionales se logren de la manera más efectiva posible.

Cualquier tarea o cargo que le sea fijado dentro de cualquiera de ellas debe ser admitido y realizado, excusándose simplemente por razones permitidas.

CAPÍTULO VI

RELACIONES INTERSECRETARIALES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO

Artículo 41.- Hostigamiento: Las secretarias actuaran de manera correcta con la finalidad de generar un ambiente de trabajo favorable de confianza sin generar actos ofensivos que violenten los derechos y dignidad del personal en general.

Artículo 42.- Autoridad y Obediencia: Tienen la obligación de cumplir de manera eficiente las actividades que sean encomendadas por su superior, sin excepción alguna.

Artículo 43.- Acusaciones Arbitrarias: Las secretarias no podrán realizar acusaciones infundadas en contra de la autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.

Artículo 44.- Respeto de la Vida Privada: Las secretarías municipales no podrán difundir información personal del resto del personal aún después de haber cesado en el cargo.

CAPÍTULO VII COMPROMISOS ESPECIALES

Artículo 45.- Derechos Del usuario: Las secretarías municipales procuran que se respete los derechos de los usuarios sin excepción alguna.

Artículo 46.- Grupos Vulnerables: Las secretarías municipales ofrecerán la atención más adecuado a los grupos vulnerables tales como niños, mujeres embarazadas, adultos mayores entre otros.

Artículo 47.- Ambiente: Las secretarías municipales prestarán a las acciones y decisiones relacionadas con la protección del ambiente.

Artículo 48.- Ética de la Denuncia: Las secretarías tienen la obligación de denunciar actos irregulares que comprometan la estabilidad de su área de trabajo o de áreas afines de la municipalidad a sus superiores para que puedan solucionar la situación conforme a lo estipulado por la ley.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 49.- Para efectos de integridad en la función Municipal atiéndase la normativa y disposiciones determinadas en el ordenamiento jurídico vigente

Artículo 50.- El incumplimiento de este código y la transgresión de sus prohibiciones dará lugar, por un lado, a faltas morales que serán señaladas y reprochadas por la ciudadanía de Huamboya, y, por otro, las faltas disciplinarias que serán sancionadas conforme a la gravedad regida por la Ley Orgánica de la Función Pública y su Reglamento General,

Artículo 51.- Para efectos de vigilancia y fiel cumplimiento de este código y sus reglamentos se designa al encargado de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Municipio de Huamboya hacer cumplir a cabalidad.

5.1.6. Propuesta de guía sobre la actitud profesional de las secretarías/os para fortalecer la calidad de servicio y atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya”

5.1.6.1. Principios básicos que deben utilizar las secretarías del GAD Municipal de Huamboya en base a la ética

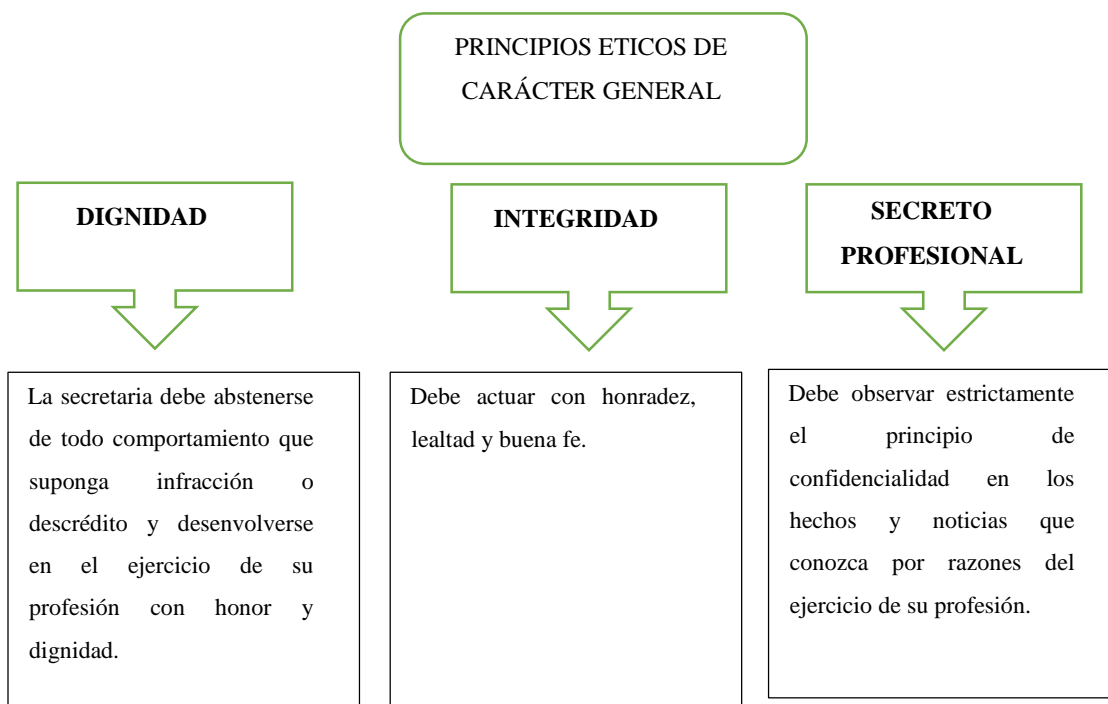


Ilustración 5-1: Principios éticos de carácter general

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.2. Principios secretariales que debe regir el GAD Municipal de Huamboya

Aprendizaje.

El conocimiento es imprescindible, es por eso que las secretarias deben capacitarse e innovar constantemente. según sea

Compromiso Social.

Una secretaria debe tener vocación y compromiso por la misión y visión de servicio de la institución.

Humanismo.

Como regla de oro para ser un buen profesional se debe ser primero un buen ser humano, para ser un excelente profesional

Empatía.

Ponerse siempre en el lugar del otro, para poder entenderla situación no solo desde nuestra perspectiva



“Todos estos principios dentro de la institución fortalecerán el vínculo laboral y permitirán ejercer de mejor manera las funciones en el campo laboral”.

Ilustración 5-2: Principios secretariales que regir el GAD Municipal de Huamboya

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.3. *Valores ética profesional para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya*

Los valores éticos profesionales permiten regular de forma adecuada el proceder de un funcionario dentro de la institución en la que presta sus servicios lícitos y personales los cuales se presentan a continuación:

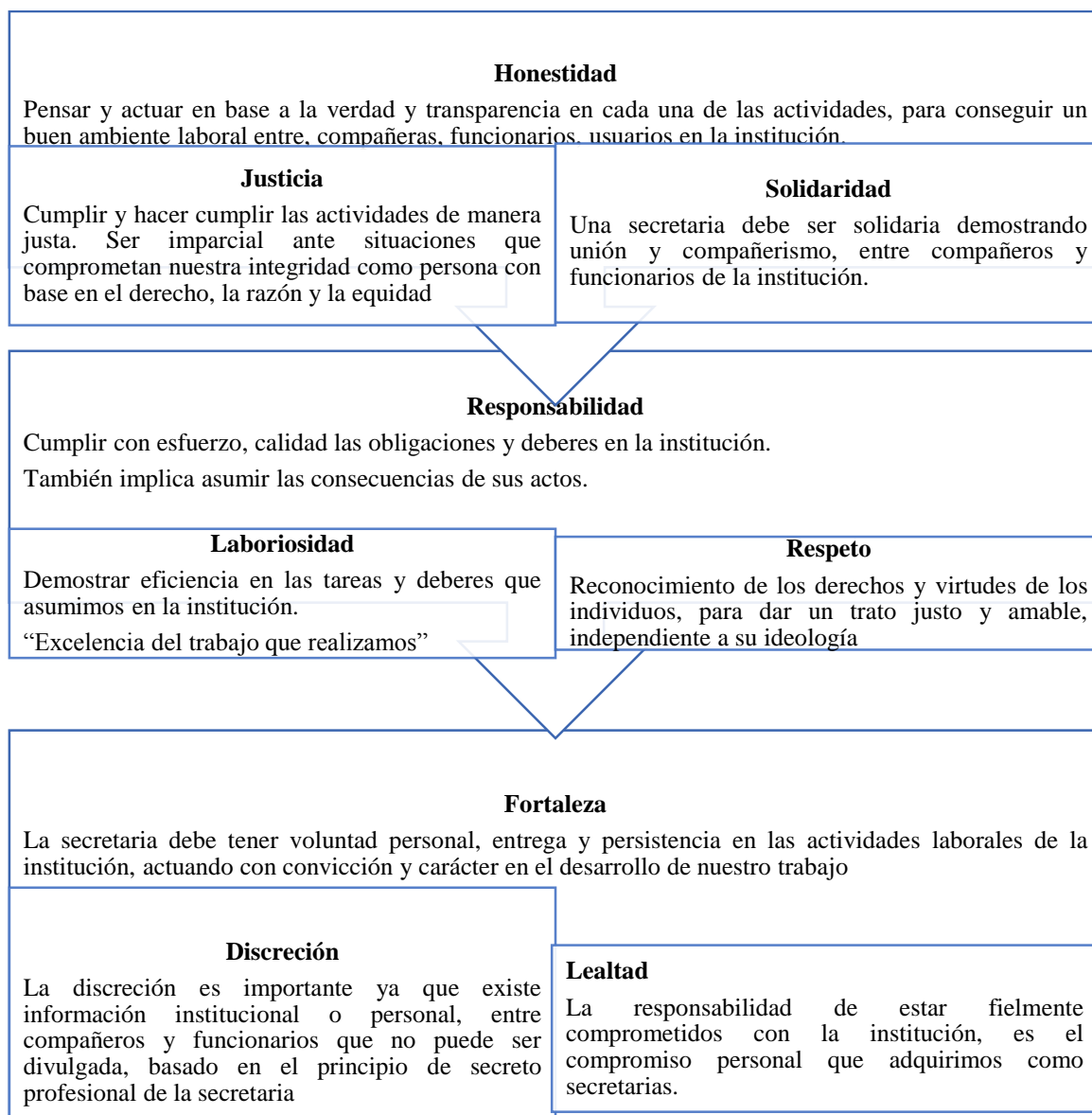


Ilustración 5-3: Valores de las secretarias

Fuente: Investigación de campo, (2022).

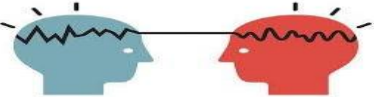

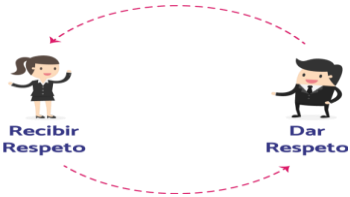

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.4. *Ambiente laboral que debe existir en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya*

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, es significativo el fortalecimiento del ambiente laboral, en el cual los profesionales desempeñan sus funciones.

Claves para un buen ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.

Tabla 5-1: Claves para un buen ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.

<p>Empatía</p> 	<p>La empatía representa el ponerse en el lugar del otro, en este caso, siempre analizar y ponerse en lugar de sus superiores, al realizar distintas actividades a favor o en contra de la empresa</p>
<p>Discreción.</p> 	<p>La discreción es uno de los deberes principales de las secretarias, es decir la buena práctica del secreto profesional. Dentro del ámbito laboral, es importante la no divulgación de la información, debido a que solo podría ocasionar malos entendidos, conflictos y como resultado un mal ambiente laboral.</p>
<p>Respeto.</p> 	<p>Compromiso mutuo entre los compañeros de trabajo. El respeto entre trabajadores y superiores debe ser de vital importancia, sin respeto difícilmente se podrá llevar un buen ambiente laboral y entre compañeros.</p>
<p>Trabajo de equipo</p> 	<p>El trabajo en equipo se lo puede definir como la colaboración de miembros de un determinado grupo de trabajo. Este ayudara fortalecer las relaciones entre trabajadores, evitando conflictos entre si</p>

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.5. *Las relaciones humanas que deben tener las secretarias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya*

La importancia que tiene el practicar unas buenas relaciones humanas dentro de la institución, será de vital importancia para todas las personas que laboran del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya. Para mantener unas buenas relaciones humanas basta aplicar sencillos pasos como:

Tabla 5-2: Pasos para mantener buenas relaciones humanas

Practicar la empatía, poniéndose en el lugar del otro	Mantener una actitud positiva e inspirarla en los demás	Mostrar genuino interés por las demás personas
Escuchar con atención lo que otros tienen que decir	Respetar ideas, creencia y opiniones diferentes	Elogiar sinceramente cuando la situación lo amerite
Admitir con responsabilidad los errores	Aportar con soluciones	No emitir criterios negativos
Pensar antes de actuar	Mantener una actitud optimista y triunfadora	Ayudar a otros en todo lo que sea posible
Contribuir a la superación de otros	Llamar a la personas por su nombre, cuando sea posible	Influenciar en los demás de manera positiva
Buscar el bien común	Mantener la opinión propia sin llegar a herir a los demás	Y sobre todo brindar a todos una sonrisa franca, natural y sincera.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.6. *Características de la secretaria para brindar un servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya*

La Secretaria del GAD Municipal de Huamboya, debe ser una persona responsable y que cumpla con un perfil profesional adecuado en sus puestos de trabajo y en las actividades encomendadas por sus superiores que cumpla con las siguientes características:

Tabla 5-3: Características de las secretarias

Buena presencia	En lo que corresponde a la buena presencia, la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya debe estar vestida de acuerdo a la vestimenta establecida por la institución.
Debe ser amable, cortés, dinámica y entusiasta	La Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya debe ser amable en todo momento con los usuarios que ingresan a la Institución, de la misma manera debe ser cortés al momento de brindar información.

	De igual forma la Secretaria debe ser dinámica y entusiasta dentro del GAD Municipal de Huamboya ayudando así al usuario a satisfacer sus necesidades.
Excelente redacción y ortografía	La secretaria debe tener una excelente redacción y ortografía al momento de realizar oficios, solicitudes, etc. que requiere el subordinado o el usuario en beneficio del interesado.
Facilidad para interactuar en grupos	La Secretaria debe estar dispuesta a relacionarse con el grupo de trabajo a la que esta designada ya que será en beneficio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya.
Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet	La Secretaria debe tener conocimientos de los programas básicos, el cual le beneficiara en sus actividades diarias permitiendo de esa manera brindar un buen servicio.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.7. *Características éticas que debe tener una secretaria en su área de trabajo*

Tabla 5-4: En las relaciones Interpersonales (Compañeros de trabajo)

Características	Detalle
Integridad	La integridad se refiere a que la secretaria debe abstenerse de hacer cualquier actitud desleal que afecte a sus compañeros o la institución.
Discreción.	En la institución existe información que no debe ser divulgada es por eso que la discreción debe ser una de las características principales de las secretarias, basado en el principio básico de secreto profesional.
Trabajo en equipo	Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos sus colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

Relaciones dentro del GAD Municipal de Huamboya

Tabla 5-5: Relaciones dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya

Características	Detalle
Lealtad	La lealtad forma parte fundamental dentro del código ético de las secretarías, ser leales a la empresa frente a las situaciones que esta atraviese y sobre todo tener compromiso con la misión y visión de la empresa.
Colaboración.	La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.
Honestidad y honradez	La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información.
Diligencia	La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

En relación con su profesión

Tabla 5-6: En relación con su profesión

Características	Detalle
Innovación y Capacitación	La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento donde mostrará permanentemente afán de superación y pro actividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa.
Cumplimiento de normativas y reglamentos institucionales	La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión, evitando conflictos y fortaleciendo las relaciones interpersonales de la institución.
Responsabilidad	Hace referencia a que debemos realizar nuestras labores, destacando lo mejor como profesionales, cumpliendo con las reglas y normas de la institución, actuar de manera correcta frente a las diferentes

	situaciones que se presenten dentro de la organización.
Puntualidad	La puntualidad hablará bien o mal de un profesional, cumplir con los tiempos de entrega de trabajos o horarios de trabajo, esto ayudará a la armonía y mejor organización del GAD Municipal de Huamboya.
Paciencia	Esta cualidad es importante, debido a que existen situaciones que requieren ser tomadas con tranquilidad, el estrés y desesperación ante estas situaciones no ayudarán a cumplir con los objetivos planteados.
Organización	La organización también forma parte vital de una secretaria tanto de su espacio de trabajo, como el manejo de tiempos de ciertas actividades
Tacto.	Manejar con cautela, ciertas situaciones que puedan presentarse en la entidad.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.8. *La comunicación a aplicar por las secretarias con el usuario*

Para que la atención que brindan las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya, sea la adecuada se debe aplicar las siguientes comunicaciones.

Para lograr una alta efectividad al momento de brindar atención y servicio al usuario es importante hacer uso de una buena comunicación, para transmitir de forma acertada la información que el usuario necesita conocer. Para que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya puedan brindar un servicio de calidad deben utilizar las siguientes técnicas de atención y servicio hacia el usuario.

Tabla 5-7: Técnicas de atención y servicio usuario

APLICACIÓN DE LA TÉCNICA	EFECTO
La Acogida: Atender al usuarios de una manera ágil y cortés.	La Acogida: Hará que el usuario se sienta importante desde el primer momento y será más fácil entablar comunicación con él.
Ofrecer la Mano: Denota respeto, educación e interés	Ofrecer la Mano: Conseguirá que el usuario se sienta importante.
Mantener Contacto Visual: Es una forma de demostrar interés	Mantener Contacto Visual: El usuarios podrá sentir el interés que tiene el funcionario por él

	y su requerimiento.
La Empatía: Ponerse en lugar del visitante. Demostrando interés, presteza, agilidad y cordialidad al momento de entablar comunicación.	La Empatía: Le permitirá al empleado descubrir más fácilmente las necesidades del usuario.
Mostrar Interés: Que el usuario sienta que para la institución, sus necesidades son importantes.	Mostrar Interés: El usuarios sentirá el interés que tiene la Dirección por satisfacer de forma adecuada su requerimiento.
Indagación: Realizar preguntas claras y puntuales al momento de atender a un usuario	Indagación: Le permitirá al funcionario saber cómo orientar al usuario en el proceso que debe seguir para realizar un determinado trámite.
Saber Escuchar: Estar presto a escuchar lo que el usuarios tiene que decir	Saber Escuchar: Contribuirá a que el funcionario pueda responder adecuadamente a las inquietudes, objeciones o reparos que el usuario manifieste.
La Flexibilidad: Siempre debe estar dispuesto a brindar soluciones o alternativas.	La Flexibilidad: Le permitirá al funcionario a estar presto a brindar consejos o sugerencias según sea el requerimiento del usuario.
El Silencio: Después de que el usuario ha expresado sus requerimientos	El Silencio: Hará que el usuario se vea en la necesidad de seguir brindando información que le permita conocer cuál es su necesidad y qué datos debe proporcionar.
Repetir los comentarios de los usuarios: Demuestra que ha estado poniendo atención.	Repetir los comentarios de los usuarios: El usuarios sentirá que ha sido escuchado con la atención debida y que se interesan por satisfacer su necesidad.
La Respuesta: Debe ser satisfactoria, ágil y acorde a las inquietudes que presenten los usuarios.	La Respuesta: Brindada de forma clara y precisa ayudará a que el usuario realice de manera eficaz su trámite.
La Despedida: Agradezca de una forma cortés al usuario por su visita.	La Despedida: Esto contribuirá a que las personas tengan una buena imagen de todos los que allí trabajan. Este pequeño acto hará que el usuario se sienta importante.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.9. *Tipos de usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya*

Para saber cómo comunicarse con un usuario, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya se debe hacer indispensable evidenciado que existen algunos tipos de usuarios, y estos son:

Tabla 5-8: Tipos de usuarios

Tipo	Detalle	Aspectos a tener en cuenta para atender a los usuarios
Usuarios problemáticos	Difíciles de acceder, encuentran cualquier motivo para establecer situaciones tensas y difíciles que desembocan en serios conflictos dentro de la institución, en ocasiones su actitud converge en agresiones verbales o físicas contra los empleados de la institución.	Es indispensable armarse de valor y paciencia. Estar muy bien informado sobre: los trámites, procesos, niveles jerárquicos y normativas legales que rigen la institución. Comunicarse con los usuarios de forma imparcial.
Usuarios egocéntrico	Se consideran más importantes que otros consumidores o usuarios, suelen saltarse las líneas autoridad y menospreciar al funcionario.	Utilizar argumentos serios, con seguridad y de manera profesional.
Usuarios grosero o ávido	De apariencia elegante, en muchos casos es displicente, hostil y retraído, tiene gran apego al orden, explotan ante la más mínima contradicción, son inaccesibles, vuelcan su mal humor y frustración con los empleados de la institución y con las personas que se encuentran a su alrededor.	No llevarles la contraria para de esta forma calmar sus ánimos. Debe primar la cortesía. Brindar información clara y directa. Ser minuciosos en el trato con el usuario
Usuarios nervioso o inaccesible	Son personas difíciles de tratar, impacientes, muy irritables, en ciertos casos antipáticos y se muestran agresivos cuando no se les presta la atención que esperan.	

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

5.1.6.10. *Procedimientos que las secretarias deben aplicar en el momento de entrar en contacto con los usuarios*

La Bienvenida

Para dar una correcta bienvenida a los usuarios, la secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Huamboya deben recordar que es primordial ponerse en el lugar del visitante y preguntarse: ¿Cómo me gustaría que me reciban?, ¿cómo me sentiría si la persona que me atiende se muestra grosera?, ¿qué impresión tendría de la persona que me recibe con palabras ásperas?, ¿por lo menos me mirará mientras la hablo?, entre otras cosas.

Salude siempre al usuario al momento que ingresa a las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya

La Secretaria debe saludar al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya y dar la bienvenida, porque está hablando a nombre de la Institución para la cual trabaja.

La Secretaria al momento de saludar al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya, debe expresar de la mejor manera posible porque su presencia es importante para usted.

La Secretaria debe establecer contacto visual, y dar importancia por su visita a la institución.

Pregunte al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya en que le puede ayudar

La secretaria debe averiguar qué necesita el usuario que ha ingresado a la institución, como por ejemplo, dígale **¡En que le puedo ayudar!**

La secretaria debe preguntar al usuario de inmediato lo que necesita porque si lo hace esperar el usuario se desespera y se pone de mal humor.

Escuche al usuario, siempre es conveniente saber lo que piensa y siente con respecto a los servicios que brinda la institución.

La secretaria debe centrar toda su atención al usuario, escuchar su petición para comprender su inquietud y poder solucionar con prontitud lo que requiere el usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya. Ejemplo, **No hacer otra actividad (No atender el teléfono) mientras se está atendiendo al usuario.**

Ayude al usuario del GAD Municipal de Huamboya a solucionar sus inquietudes

La secretaria debe ayudar a los usuarios a resolver las inquietudes o necesidades de todos los servicios con el fin de que los mismos sean utilizados con mayor frecuencia para el crecimiento de la institución.

5.1.6.11. Procesos y procedimientos propuestos para las funciones que realiza la secretaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huamboya

Perfeccionar la atención al usuario con una actitud de servicio en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado, enfatizando la importancia del usuario en la Institución

Proceso 1 Atención personalizada al usuario

Tabla 5-9: Atención personalizada al usuario

Proceso	Detalle
1. Obtención de un ticket	La obtención del ticket por parte de los usuarios se propone realizarla mediante una máquina según el orden de llegada y junto a ella estará ubicada un pequeño formato para llenar los siguientes: correo electrónico, número telefónico y número de cédula esto se realizará para todo tipo de trámite.
2. Anuncio de atención	Esto se realizará según el turno mediante un dispositivo electrónico que mostrará el número de turno de cada usuario.
3. Protocolo de bienvenida	La secretaria encargada de la atención de los usuarios recibe de manera amable y darle la más cordial bienvenida
4. Decisión	Si el pedido que solicita el usuario va dirigido a su competencia Ir al siguiente paso recepción y entrega de documentos.

5. Entrega de hoja procedimiento a seguir	Orientar al usuario al departamento correspondiente y entregar hoja de procedimiento a seguir y explicar su funcionamiento.
6. Anunciar la despedida.	Le expresamos al usuario muy amablemente que fue un placer atenderlo y que estamos para servirle e invitarle a que haga uso del buzón de sugerencias en caso de ser necesario.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

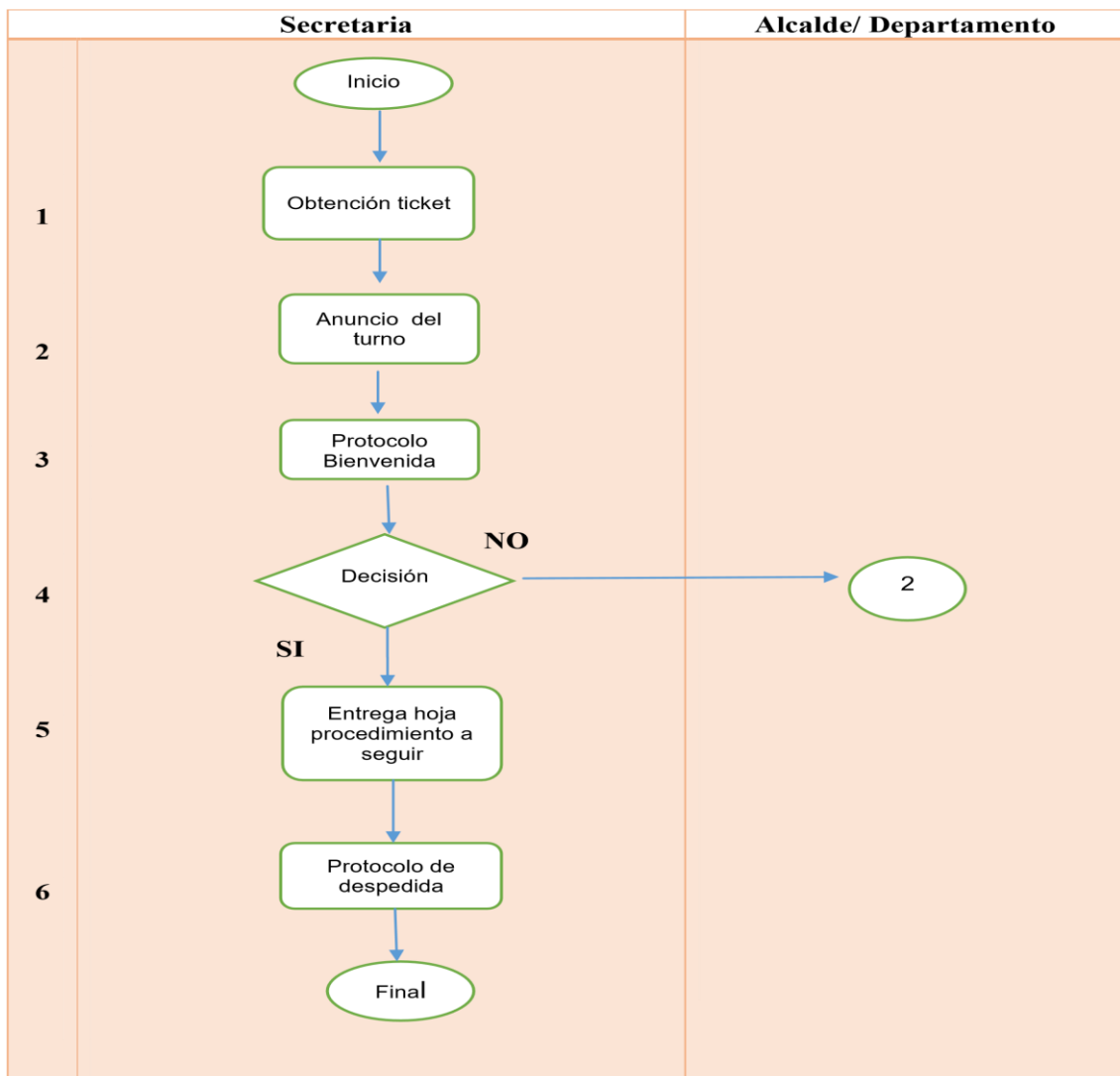


Ilustración 5-4: Flujo grama de atención personalizada al usuario

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

Proceso 2 Recepción y entrega de Documentos

Tabla 5-10: Proceso de Recepción y entrega de Documentos.

Actividad	Detalle
1. Revisar documentación.	Se solicita muy amablemente la documentación al usuario y se revisa la documentación para verificar si corresponde el trámite a secretaria General.
2. Orientación del pedido	Caso contrario muy amablemente guiar al usuario al departamento correspondiente.
3. Protocolo de recepción	Se manifiesta al usuario que su documento será receptado y se pondrá a consideración del Señor Alcalde para su aprobación o negación.
4. Recepción/fecha/hora/firma	La encargada de receptar el documento escrito que el usuario entrega tiene la obligación de Asentar la fecha, hora y firma de recepción en el documento físico. Ir al paso 10
5. Registrar documentación.	Esto se lo realizara en un esquema que contenga fecha, asunto, remitente, estado del documento, N° celular, correo electrónico realizado este procedimiento se le realiza la entrega al Señor Alcalde para su aprobación o negación.
6. Realizar seguimiento	La secretaria tiene la obligación de realizar el seguimiento administrativo al documento ingresado, para lo cual es preciso escribir el registro con la fecha correspondiente dirigiendo a la máxima autoridad para su revisión y despacho.
7. Respuesta correo electrónico	Entregar documentos de respuesta a los destinatarios, estos firmarán y sellarán de recibido. En caso de que la documentación tenga anexos, éstos deberán relacionarse en el acuse. Para poder viabilizar de manera

	<p>ágil y eficiente se motivará al usuario al uso del correo electrónico, para recibir respuesta a su gestión a la vez que emite criterios, sugerencias y reclamos, haciendo extensivo su participación como ciudadano esto con la finalidad de optimizar tiempo y recursos.</p>
<p>8. Guardar acuses de recibido</p>	<p>Organizar y guardar por unidad los documentos de recibo.</p>
<p>9. Archivar documentación.</p>	<p>En base en la estructura y sobre todo en el contenido de los documentos que receipta la secretaria, se identifica la correspondencia y se establece la prioridad para su envío.</p>
<p>10. Anunciar el protocolo de despedida</p>	<p>Le expresamos al usuario muy amablemente que fue un placer atenderlo y que estamos para servirle he invitarle a que haga uso del buzón de sugerencias en caso de ser necesario.</p>

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

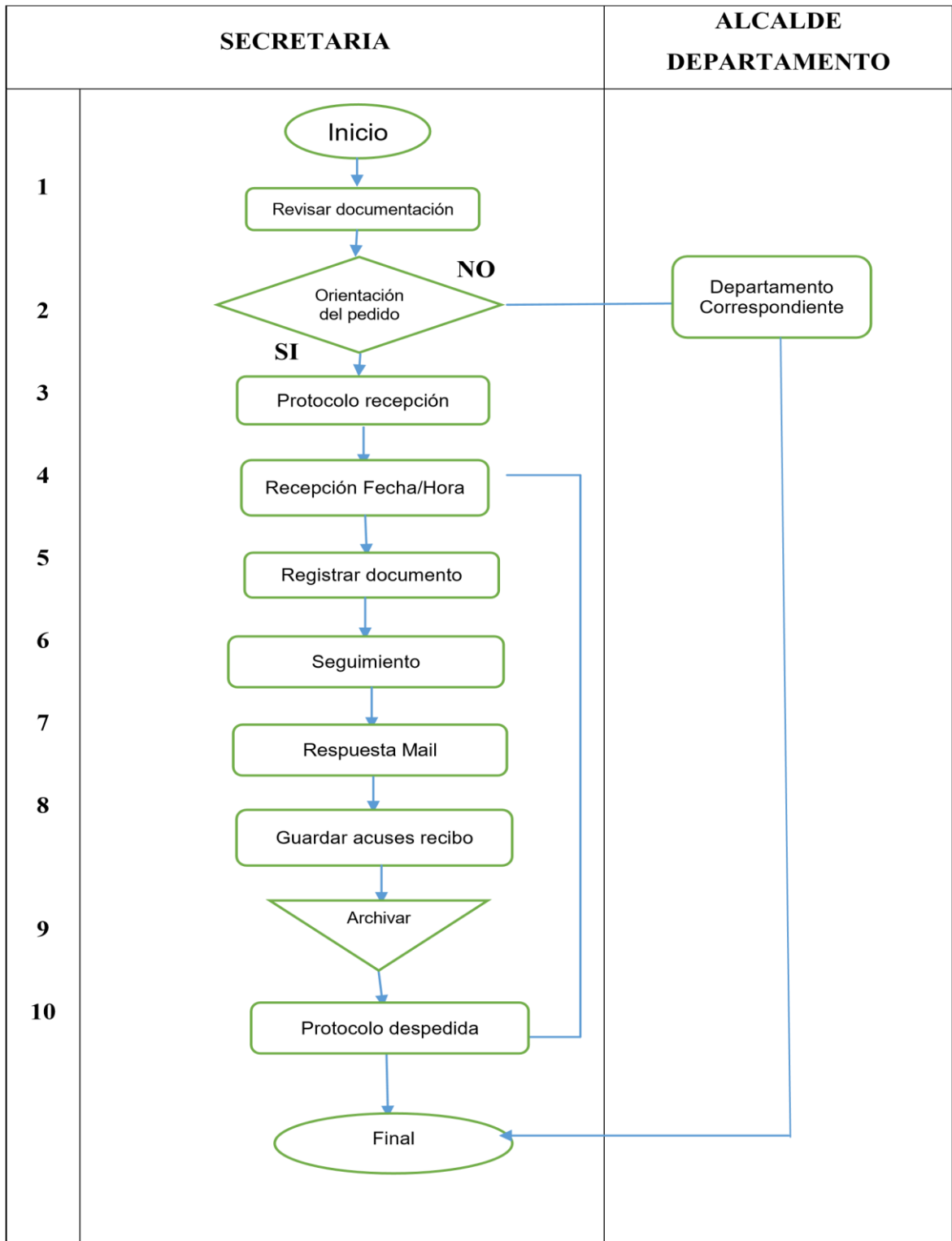


Ilustración 5-5: Flujo grama de recepción y entrega de documentos

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

Proceso 3 Recepción de Llamadas Telefónicas

Normas y procedimientos de Recepción de Llamadas Telefónicas.

Tabla 5-11: Actividades del proceso de recepción de llamadas telefónicas

Actividad	Detalle
1. Anunciar el Protocolo	Identificarse al descolgar el teléfono por una llamada externa; dar el nombre de la institución al que se representa. Solicitar a la persona que llama que se identifique, que nos diga su nombre o el de su institución.
2. Si llamada ésta dirigido al departamento correspondiente, ir al paso 4	Averiguar quién es el destinatario final de la llamada, es decir, el departamento o persona a quien va dirigida. Caso contrario, Por favor manténgase en la línea le transfiero su llamada.
2. Receptar su petición, indicarle el procedimiento a seguir.	De forma clara y precisa informarle al usuario de cual el procedimiento a seguir en el trámite que requiere.
2. Anunciar el Script:	Luego de haber concluido con la atención a su petición solicitar de la manera más comedida que por favor no ayude respondiendo a la siguiente pregunta:
3. Si respuesta es sí, Anunciar el script	Despedirse de forma amable y agradecerle por su llamada
4. Caso contrario	De forma tranquila y paciente y demostrando que está para servirle y está encantada se poder ayudarle, solicitar que proceso o tramite le puede repetir para aclarar su inquietud.

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

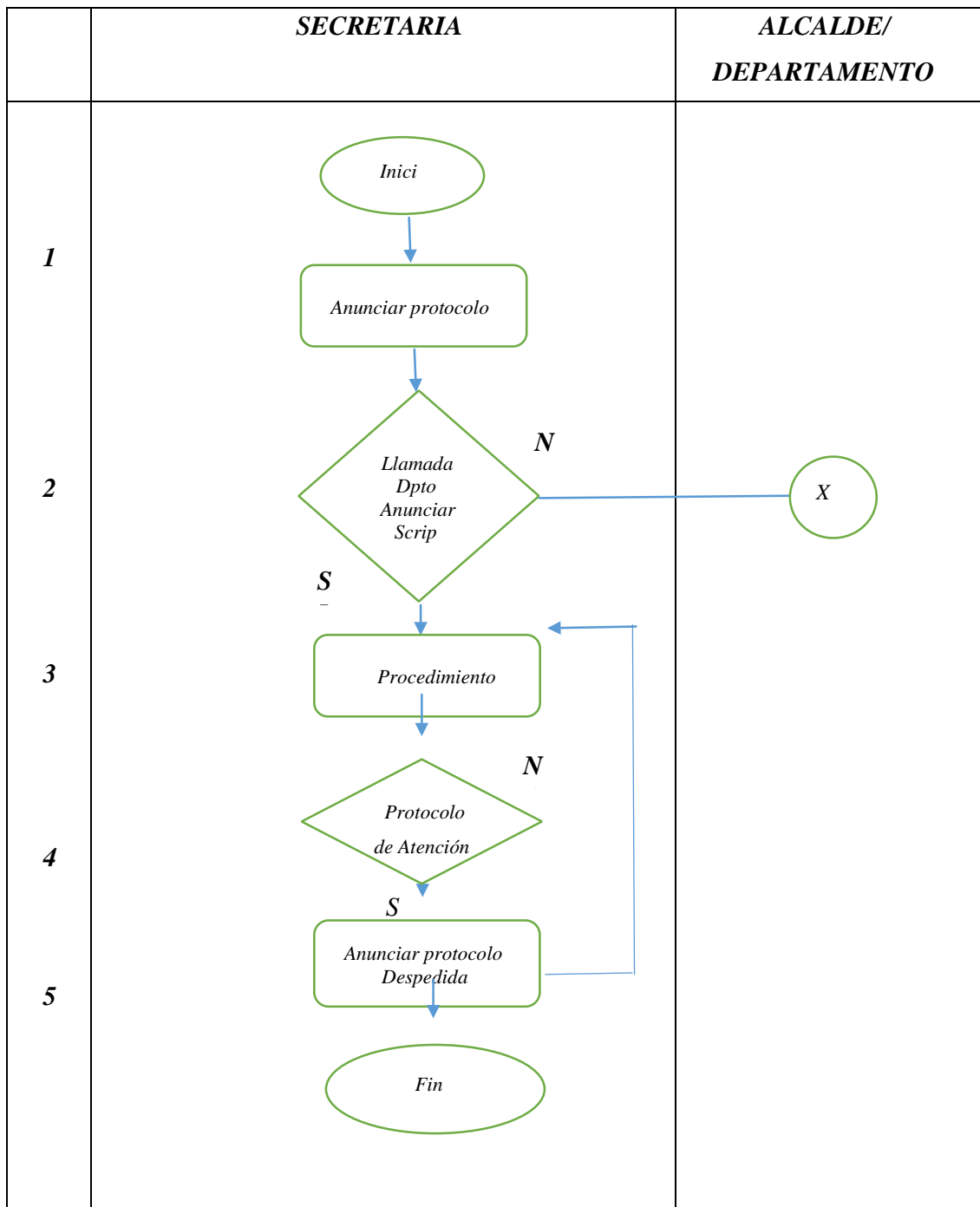


Ilustración 5-6: Flujo grama de recepción de llamadas telefónicas

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

Proceso 4: Recepción y archivo de documentos

Tabla 5-12: Proceso de recepción y archivo de documentos

Proceso	Detalle
1. Recepción del documento	Recepción y registro automatizado de la correspondencia verificando que el documento cumpla con las peticiones o ser al contrario devolver.
2. Organizar	Organización de la documentación según cuadro de clasificación con inventario de series de documentos <ol style="list-style-type: none">1. Tipología documental a la que pertenece (oficio, solicitud, resoluciones)2. Código de referencia3. Tipo de archivo en que se va a digitalizar, donde se tomará en cuenta algunas especificaciones.4. Calidad de documentación a digitalizar5. Estado de conservación6. Pluralidad de formatos.7. Identificación de los expedientes relacionados8. Archivo que custodia la documentación9. Serie documental a la que pertenece10. Identificación de los diferentes niveles de acceso al objeto según el tipo de información que contenga.
3. Digitalización del documento	<ol style="list-style-type: none">4. Digitalizar los documentos, considerando siempre la relevancia, así como la demanda de que sean objeto, y conjugando las necesidades de los usuarios <ul style="list-style-type: none">▪ Codificación del documento.▪ Alcance del nivel de descripción de las colecciones existente.▪ Necesidad de modificar metadatos para distintos tipos de usuarios.▪ Compatibilidad para hacer visible la colección a través de una pasarela.
5. Aprobación	Almacenamiento del archivo en el disco duro (base de datos) o en la nube, buscar, gestionar y compartir información electrónica a través de almacenamiento digital en archivos digitales

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

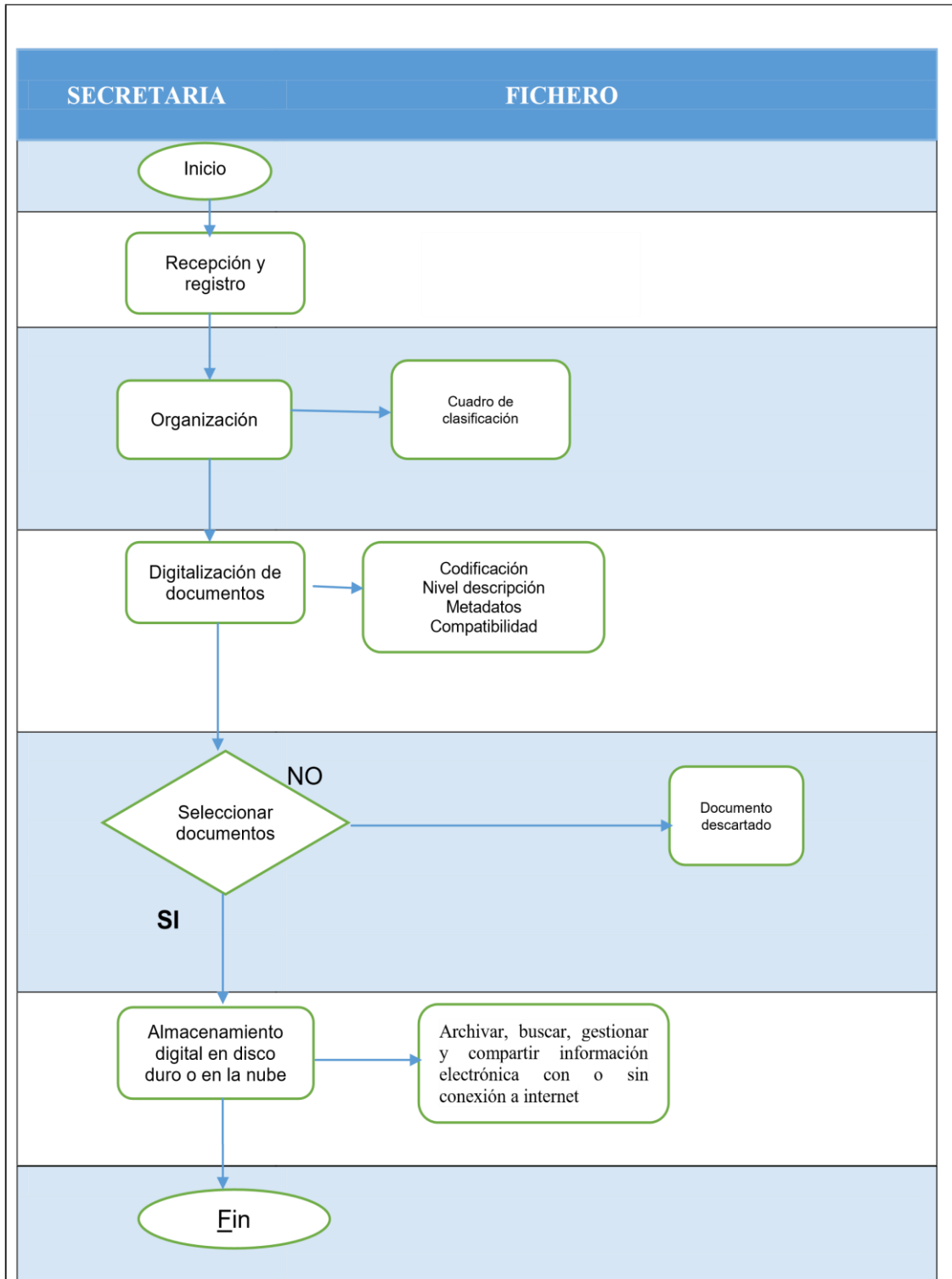


Ilustración 5-7: Recepción de documentos para realizar trámites

Fuente: Investigación de campo, (2022).

Realizado por: Mejeant, L, 2022.

CONCLUSIONES

- ✓ Para el desarrollo de la investigación partimos desde la fundamentación teórica, las categorías fundamentales y el marco teórico, que fueron los puntos de partida de esta indagación, misma que permitió llevar a cabo cada uno de los capítulos necesarios para el desarrollo de la propuesta con una metodología que permitió obtener información y datos importantes y verídicos sobre la incidencia de ética profesional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal ha sido frecuente y que no se ha podido superar generando desfases en el cumplimiento de proyectos actuales.
- ✓ En el diseño de la propuesta se procede a realizar el tema planteado, de acuerdo al análisis de las encuestas aplicadas que dieron como resultado un nivel de incidencia de ética muy alto y poco satisfactorio dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.
- ✓ El instructivo es una herramienta clave para el buen funcionamiento de las actividades realizadas por el personal del municipio fomentando la equidad, actos morales y distribución igualitaria de los fondos públicos, ayudara a que las secretarias mejoren su trabajo y actitud hacia el servicio público, poniendo en práctica los valores adquiridos durante su vida profesional garantizando que su autoestima y conciencias se encuentren satisfechas y conformes.

RECOMENDACIONES

- ✓ El personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huamboya debe evitar la práctica de actividades inmorales que provoque el deterioro de la imagen pública, para el cumplimiento de estas actividades es necesario el análisis del primer capítulo en donde se ha citado conceptos para un correcto funcionamiento de la administración pública con métodos propicios.

- ✓ Analizar el instructivo y comprobar si está o no cumpliendo con las estrategias en forma equitativa, ética y moral establecida al inicio de la administración y de ser necesario se tome las debidas acciones preventivas evitando la pérdida de tiempo, recursos económicos y tiempo.

- ✓ El instructivo debe estar presente en un lugar visible y oportuno para que el personal pueda analizar y tomar conciencia de las actitudes y aptitudes con las que está realizando su trabajo, a modo de consulta y también se debe generar capacitaciones y talleres prácticos para su mejor ejecución.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, X. (2018). *El tiempo*. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/columnistas/1/427870>
- Aguilar, S. (2017). *Desarrollo Profesional*. Ecuador: CODEU.
- Amico, S. (2018). *Ética y comportamiento en el lugar de trabajo*. Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/tica-y-comportamiento-en-el-lugar-de-trabajo-4394.html>
- Andrade, H. (2018). *Comunicación Organizacional Interna*. España: NETBIBLO.
- Arias, E. (2020). *Investigación de campo*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Armijos, V., & Zambrano, G. (2019). *Actitudes y practica éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja). Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2271/3/170X391.pdf>
- Balladares, E. (2018). *Medios de comunicación para una sociedad global*. México: Pearson Prestice Hall.
- Barragán, A. (2014). *Ética profesional de los estudiantes de las licenciaturas en comunicación de la UNAM*. Recuperado de: <http://www.ciencianueva.unam.mx/bitstream/handle/123456789/129/053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bercovici, G., & Harache, C. (2017). *Procesos Comunicacionales*. Inglaterra: Walters Kluwers.
- Canilli, C. (2017). *Medios de comunicación para una sociedad global*. Buenos Aires: Editores Asociados.
- Caravajal, J. (2018). *Campo de la Ética*. Ecuador: América Latina.
- Carrión, M. (2013). *La ética profesional y su influencia en el desarrollo laboral de las egresadas del instituto tecnológico american junior college, carrera de asistentas de gerencia bilingüe, cantón quito, provincia de pichincha*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5667/1/TESIS%20DEFINITIVA%20M.CARRIION.%20PARA%20IMPRESI%C3%92N%20JUN.%206.%202013.pdf>
- Castellanos, C. (2019). *Marketing de Servicios*. Madrid: ASOS.
- Cuadrado, C. (2018). *Servicio eficiente de la secretaria*. Madrid: ASOS.
- Daza, M., Aguilar, F., Dávalos, E., Sánchez, J., & Rodríguez, A. (2001). *Ética profesional en la Contaduría Pública*. Recuperado de: http://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/Ética_contaduria01.pdf
- Delgado, M. (2019). *Técnicas de Comunicación Oral*. Costa Rica: De la Universidad de Costa Rica .
- Eras, J. (2018). *La comunicación y sus ventajas*. Madrid: ESIC.

- Fernando, M. (22 de Abril de 2015). *Manual de Comunicación Efectiva*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/cvatriani/manual-comunicacion-efectiva>
- Garcia, F. (2018). *El cuestionario Recomendaciones Metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México: LIMUSA.
- Gil, Z. (2008). *Guía de la secretaria eficiente*. Madrid: FC Editorial.
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2016). *Valores*. Recuperado de: <http://seryhumano.com/web/los-valores-morales/>
- Hidalgo, M. (2013). *El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educacion del Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato). Recuperado de: <http://192.188.46.193/bitstream/123456789/7917/1/FCHE-SE-63.pdf>
- Hodelín, T., & Fuentes, P. (2014). *Valores*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412014000100013&script=sci_arttext&tlng=pt
- Huanca, R. (2018). *¿Qué es la ética profesional?* Quito: Editorial Grafich.
- Langton, R. (2019). *Medios de comunicación para una sociedad global*. Colombia: Pearson Prestice Hall.
- Londoño, C. (2018). *Servicio de calidad al cliente*. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Morales, A. (2019). *Código de ética*. Recuperado de: <https://www.todamateria.com/codigo-de-Ética/>
- Moreno, M. (2011). *Ética secretarial*. Recuperado de: <http://mayra-morenos.blogspot.com/>
- Padilla, M. (2017). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Palella, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Peñañiel, C. (2017). *La ética profesional de las secretarias ejecutivas y su incidencia en los procesos administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad de la provincia de los Ríos*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo). Recuperado de: <Uhttp://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3465/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, T. (2009). *“Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja). Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2277/3/170X386.pdf>
- Salazar, Y. (2010). *Ética profesional*. Recuperado de: <http://ysabel1408.blogspot.com/2010/10/relacion-entre-filosofia-y-Ética.html>
- Salgado, G. (2018). *Roles, actitudes, emprendimientos de la secretaria*. México: CIESAS.
- Sánchez, C. (2018). *Comunicación Organizacional Interna proceso, disciplina y técnica*. Madrid: FC Editorial.
- Tamayo, M. (2018). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

- Treviño, J. (2018). *Ética discursiva en la empresa Mexicana*. México: Ediciones y Graficos EON.
- Trevithick, P. (2018). *Habilidades de Comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea.
- Uribe, M. (2018). *Responsabilidad social en el ámbito de los proyectos, enfocado al sector construcción*. Bogotá: UNIVERSIDAD EAN.
- Valera, G. (2010). *Ética*. Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3187105&query=Ética>
- Viedma, T. (2018). *Manual práctico de secretariado*. España: RA-MA.
- Zambrano, G. (2018). *Guía de la secretaria eficiente*. Madrid: FC Editorial.
- Zapata, I. (2017). *Manual de la secretaria eficiente*. Madrid: Oceano.



ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTAS PARA IMPLEMENTAR EL MANUAL DE ÉTICA PROFESIÓN PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE HUAMBOYA.

1. Como es la atención brindada por las secretarias del GAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Respeto		
Equidad		
Responsabilidad		
Honestidad		
TOTAL		

2. Usted recibe un servicio de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

3. La información proporcionada por las secretarias a los usuarios es satisfactoria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre		
A veces		
Nunca		
TOTAL		

4. Cómo califica el servicio que brindan las secretarias del GAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente		
Muy bueno		
Bueno		
Regular		
Malo		
TOTAL		

5. Se tramitan con oportunidad los requisitos de los usuarios por parte de las secretarias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre		
A veces		
Nunca		
TOTAL		

6. El espacio destinado para la espera de atención es

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Amplio		
Cómodo		
Reducido		
Inadecuado		
TOTAL		

7. La preparación académica es importante para brindar un buen servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

8. Las secretarias son transparentes al realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

9. La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

10. Existe algún instructivo o manual de ética profesional dentro del GAD Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

11. Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

Se tramita con oportunidad los requerimientos de los usuarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre		
A veces		
Nunca		
TOTAL		

12. Los trámites que se realizan permiten al usuario sentirse satisfecho

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre		
A veces		
Nunca		
TOTAL		

13. La información proporcionada a los usuarios es satisfactoria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre		
A veces		
Nunca		
TOTAL		

14. El servicio brindado a los usuarios es de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

15.Cuál de las siguientes opciones usted brindar

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Información		
Buen servicio		
TOTAL		

16. La preparación académica es importante para cumplir su rol como secretaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

17. La ética profesional que se maneja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es la apropiada

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

18. En los dos últimos períodos de administración existió incidencia de la ética profesional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

19. Es transparente realizar sus actividades y trámites burocráticos en su dependencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

20. La administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

21. Conoce la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		

22. Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI		
NO		
TOTAL		



esPOCH

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 03 / 10 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: LUCIA CELIA MEJEANT HUAMBASHO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL
Título a optar: LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1788-DBRA-UPT-2023