



## ACTITUDES Y PRACTICAS ETICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI.

María Gabriela Acosta Macías <sup>(1)</sup>

Rocío Segovia Meza <sup>(2)</sup>

Universidad Técnica de Manabí <sup>(1,2)</sup>

Contacto: rocios\_meza@hotmail.com, fono: 0987382548

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Gabriela Acosta Macías y Rocío Segovia Meza (2018): "Actitudes y practicas éticas de la secretaria ejecutiva dentro del ejercicio profesional en la Universidad Técnica de Manabí.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2018). En línea:

[//www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/02/ejercicio-profesional-manabi.html](http://www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/02/ejercicio-profesional-manabi.html)

### RESUMEN

El tema de actitudes y prácticas éticas es una de las condiciones sociales que cada vez se siente en las relaciones interpersonales que a diario se vive, el objetivo de este trabajo es Analizar las Actitudes y practicas éticas de las secretarias ejecutivas dentro del ejercicio profesional en la Universidad Técnica de Manabí, se posesiona el hecho de que existe preocupación por el desenvolvimiento que tienen con la atención al cliente interno y externo. La universidad brinda un servicio dirigido a las personas en general, esto conlleva a un manejo adecuado de la comunicación, de la atención y sobre todo de las actitudes que se muestran en el trato brindado. Se recalca que no se toma la valoración técnica profesional porque ese no ha sido el tema de preocupación en esta investigación, lo que pretende es establecer si existe una estrecha relación entre las actitudes de las profesionales, la ética profesional y el criterio que tienen las personas a quienes se les brinda el servicio. Se utilizó una metodología cuantitativa de corte no experimental, con los métodos Investigativos, Bibliográficos, Analíticos, Deductivos y Estadístico. Se utilizó la escala de Likert para la valoración actitudinal y ética de las personas encuestadas, así como la entrevista semiestructurada a los jefes inmediatos de la misma, que permitió tener elementos suficientes para la interpretación de los resultados. La población que sirvió como muestra de estudio fue de 65 personas todas ellas de profesión Secretarias Ejecutivas que laboran en los diferentes departamentos de la Universidad Técnica de Manabí y 5 entrevistas a jefes inmediatos de la misma. Los resultados indican de parte de los clientes internos y externos existen inconformidad por las actitudes que ellas en algunos casos brindan cuando están atendiendo, para ellas esto se debe a la presión que tienen en sus trabajos sobre todo en lo que se refiere a trámites administrativos, a esto se le suma el espacio físico donde ejercen su labor ya que no prestan las condiciones necesarias para cumplirlas y también la poca organización y control emocional que tienen al momento de manejar sus impulsos, hace esto relevante y ocasiona malestar entre la población atendida.

### Palabras Claves:

Actitudes, valores éticos, secretarias ejecutivas, desarrollo laboral, atención al cliente.

### SUMMARY

The topic of ethical attitudes and practices is one of the social conditions that is increasingly felt in the interpersonal relationships that are daily lived, the objective of this work is to analyze the attitudes and ethical practices of the executive secretaries within the professional practice in the "Universidad

Técnica de Manabí". It is claimed the fact that there is concern about the development they have with the internal and external customer service. The university provides a service aimed at people in general, this leads to an adequate management of communication, attention and above all the attitudes that are shown in the service provided. It is emphasized that the professional technical assessment is not taken because that has not been the subject of concern in this research, what is actually intended is to establish whether there is a close relationship between the attitudes of professionals, professional ethics and the criteria that people have to whom the service is provided. A non-experimental quantitative methodology was used, with the Investigative, Bibliographic, Analytical, Deductive and Statistical methods. The Likert scale was used for the attitudinal and ethical assessment of the people surveyed, as well as the semi-structured interview with the immediate heads of the same, which allowed to have sufficient elements for the interpretation of the results. The population that served as a study sample was 65 people, all of them by profession Executive Secretaries who work in different departments of the "Universidad Técnica de Manabí" and 5 interviews with their immediate heads. The results indicate that internal and external clients disagree with the attitudes that they in some cases provide when they are attending them, for them this is due to the pressure they have in their work, especially in regard to administrative procedures, to this is added the physical space where they work because they are not provided with the necessary conditions and also the poor organization and emotional control they have when managing their impulses, makes this relevant and causes discomfort among the population served.

#### **KEYWORDS:**

Attitudes, ethical values, executive secretaries, work development, customer service.

#### **INTRODUCCIÓN**

El mundo competitivo del mercado laboral van en aumento y requieren de profesionales muy competentes y capacitadas en herramientas, técnicas y valores propias de su área para, entre otras cosas, pueda: elaborar comunicaciones, gestionar documentos, archivar correspondencia, elaborar proyectos, presupuestos, informes técnicos y/o planificaciones, atender al cliente interno y externo con calidad y calidez sobre la gestión de la empresa necesarias para su labor. "La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico" (Gispert, et.al 2001).

Esto conlleva a un sistema laboral exigente en recursos cualificados, especializados, competentes, capaces y comprometidos para desarrollar con eficiencia y eficacia sus labores, aportando decisivamente al desarrollo, evolución y proyección de la empresa a la cual representa. Se requiere que se fortalezca los niveles de calidad y productividad de todo el personal que contribuyan al mejoramiento de su nivel de vida a la par con la superación sistemática de la organización; solo a través de procesos y estrategias educativas será posible generar los conocimientos y nuevas actitudes a que obliga la modernización. (Aguilar, 2012).

Las actitudes y prácticas éticas de la secretaria se refieren no a la metodología empleada para llevar acabo cualquier actividad dentro de la institución, sino al conjunto de éstas ligadas a la conducta moral a desarrollar en el ámbito de la profesional del Secretariado Ejecutivo, su desenvolvimiento, normalización y organización dentro de la misma, garantiza el control sistemático, modificaciones recurrentes, revisiones permanentes e innovaciones según las exigencias de la gestión departamental, en este contexto se recalca que la eficiencia y eficacia deben estar armonizadas entre sí. (Morueco, 2014)

Los países más avanzados, entre los que sigue a la cabeza Estados Unidos, centran sus investigaciones en el mundo empresarial alrededor de los problemas éticos, que demanda introducir una cultura de los valores que alcance un rango importante, al menos, como el que hasta ahora han ocupado la economía, marketing, prestigio institucional, el manejo de documentos, entre otros temas relevantes. (Londoño, 2013), realidad de la cual Ecuador no es ajena, las secretarias tienen un nivel técnico reconocido, sin embargo aun difiere mucho su nivel actitudinal y ético en las actividades laborales que sí son substanciales cuando se está ejerciendo la labor de atención al cliente interno y externo.

Estas funciones están encaminadas a la observación y desarrollo de otras habilidades que en muchos casos se descuidan desde el ámbito educativo por pretender que ya se viene con ellos desde su hogar, es destacable que la agilidad, transparencia e importancia de la creatividad de las secretarias son medibles y cuantificables al momento de realizar su labor diaria.

La ética ha sido una de las pocas formas de expresión educativa dentro del contexto académico cuando hablamos del ámbito profesional, ya que se considera que se vienen desde casa aprendiendo las normas, valores, compromisos, actitudes, ética, este limitado ejercicio de invita hacer hincapié a pensar y actuar con las personas, mejorar los currículos académicos de manera que se dé importancia a los mismos y se refuercen en las aulas de clases. (Parera, 2009).

Las actitudes y prácticas éticas implica que el profesional no solo tenga conocimientos sobre áreas y procesos específicos sino que estén ligados sobre el uso de las herramientas de ejecución para llevar a cabo determinadas tareas, (Cifuentes, 2013), esto indica que las actitudes éticas de intervención profesional no están implícitas dentro del espacio de aprendizaje en la escuela o universidad, sino que en muchos casos se consolida en la parte profesional, en el proceso mismo de planificar, observar, realizar y analizar.

Las actitudes y prácticas éticas de las secretarias dentro de su desempeño profesional permiten prevenir en gran medida una serie de inconvenientes de carácter ético, moral y técnico que se generan en la ejecución de las labores cotidianas en el lugar de trabajo, debiendo existir un auténtico compromiso que ponga de manifiesto las habilidades técnicas y prácticas éticas de las funcionarias, se identifiquen las normas y reglas que describan su comportamiento para que las conduzcan al eficaz manejo de su trabajo administrativo, sobre todo en lo que al proceso de documentos se refiere. (Whetlen, Cameron, 2014)

La carencia de estas actitudes y prácticas éticas de las secretarias en el desarrollo de sus actividades laborales, pone de manifiesto la falta de conocimientos sobre el tema planteado, además deja en evidencia el requerimiento de fortalecer sus aptitudes y competencias lo que permitirá impulsar el razonamiento y la práctica de valores que sirven como guía en el ámbito profesional, laboral, familiar, social, político y religioso, contribuyendo a la eficiencia laboral en todos sus procesos administrativos. Todo esto motivó al desarrollo de la investigación, partiendo de las múltiples quejas sobre el desempeño de sus labores más en la atención al cliente, que es donde se tienen mayores incidencias, relevancias y malestar que se debe determinar causas y consecuencias de la misma.

El trabajo de investigación se realizó en los diferentes departamentos de la Universidad Técnica de Manabí donde la presencia de la secretaria era uno de sus componentes, se aplicó una encuesta a las mismas las cuales contenían criterios estandarizados para medir el grado de actitud y ética profesional de las secretarias como los componente que alteran o modifican estas actitudes en su desempeño profesional.

Se utilizó un estudio descriptivo con el uso de la metodología diagnóstica – propositiva con los métodos: investigativos, analíticos, bibliográficos, histórico, deductivo y estadístico, en dos momentos: uno teórico con la recopilación y clasificación de la información obtenida y uno empírico que mostró los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos dados, dando cumplimiento al objetivo propuesto.

## **DESARROLLO**

Para Berenice y Lesly, (2014), la "Actitudes y habilidades, es el conocimiento y la pericia para realizar actividades que incluyen, métodos, procesos, procedimientos" desarrollados para cumplir una actividad laboral que implica en casi todos los casos la interacción con el ser humano. Es decir representa trabajar con determinadas destrezas, actitudes que se enlazan con las herramientas y técnicas." Londoño (2015), la práctica ética implica la actitud por parte del individuo para ejecutar una tarea, actividad o acción específica. Se relaciona con la capacidad, aunque ésta solamente entendida como una posibilidad del ser humano -habilidad y capacidad no se relacionan si se habla

por ejemplo de capacidad de almacenamiento en una computadora. (Atiston, 2014)

Las actitudes y prácticas éticas implica que el profesional no solo tenga conocimientos sobre áreas y procesos específicos sino que estén ligados sobre el uso de las herramientas de ejecución para llevar a cabo determinadas tareas, (Cifuentes, 2013), esto indica que las actitudes éticas de intervención profesional no están implícitas dentro del espacio de aprendizaje en la escuela o universidad, sino que en muchos casos se consolida en la parte profesional, en el proceso mismo de planificar, observar, realizar y analizar.

Esta condición ayuda a pugnar con contratiempos, superar decepciones y moverse hacia adelante en la vida, esto es importante ya que de la predisposición, manera y rapidez con que atiende al usuario dependerá el grado de eficiencia y eficacia en el trabajo, así afirma Zapata (2006) en el libro Enciclopedia de la Secretaria. No obstante llegar a este punto es necesario la motivación, que no se aplica en el ambiente laboral, es complejo el lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. (Preciado 2006).

En el mundo laboral es necesario desarrollar una serie de habilidades personales y sociales, debido a que las normas que lo gobiernan así lo exigen; en la actualidad no se juzga por lo más o menos inteligente que es la persona, ni por la formación y experiencia, sino también por el modo en que se relaciona con la persona y con los demás, lo explica Londoño (2014), se trata de un criterio que se aplica cada vez más con mayor frecuencia y que acaba determinando quien será contratado y quién no.

Por tanto, es esencial que las secretarias o cualquier persona adquieran una comprensión de los valores y una profunda afinidad hacia ellos, quienes al adquirir un vigoroso sentimiento de lo bello y lo moralmente bueno serán personas armoniosamente desarrolladas. (Parera, 2012).

“En la institución la secretaria es la imagen y representación de la misma, por lo que su misión es dar una excelente atención al público, desempeñarse en su lugar de trabajo con absoluta perfección, y no debe distraerse, debe estar atenta y cortés con todas las personas que llegan a la oficina a solicitar información relacionada con la institución que representa”. (Recalde, 2011, pág. 23)

Ante todo lo mencionado, se requiere una actitud abierta, dispuesta al cambio, al cultivo de la virtud de la fortaleza para mantener siempre el temple ético ante las adversidades y evitar las fluctuaciones en el tono vital y en el temperamento, ya que permite afrontar con tenacidad la consecución de los bienes arduos en expresión clásica. (Mora, 2013)

Entre los muchos aspectos del comportamiento individual que la ética debe regir se encuentra el de la discreción en el juicio sobre los demás y la necesaria mesura para no generar una difamación tan fácil de expandir como difícil de rectificar.

Dentro de la práctica profesional misma la Ética es profesional es importante para el desarrollo de la sensibilidad, humanidad, eficacia y eficiencia en el ejercicio de las profesiones y en la vida misma, (Cobo, 2014), considera que es necesario hacer una fusión entre la participación corporativa y la responsabilidad social.

Hierro, (2014), argumenta que cada vez más empresas e instituciones reconocen que no es posible separar la participación corporativa de la responsabilidad social y cada uno de acuerdo a sus políticas empresariales y objetivos, ha adoptado el principio de invertir en la comunidad ya sea mediante programas de relaciones con la comunidad, donativos económicos o en especie, programas educativos o asesorías profesionales.

Las empresas reciben mucho de la sociedad y no pueden permanecer ajenas, ni su economía debe afectar a la sociedad ni su responsabilidad social a sus objetivos financieros, sobre todo si ambas cuestiones pueden coexistir y sustentarse entre sí. Invertir en la comunidad no debe verse como una carga, sino apreciar el beneficio de dar, el apoyo a la comunidad es una inversión sólida a largo plazo y el participar genera beneficios inmediatos a corto plazo, entre ellos un mejor

posicionamiento.

En el ámbito de las secretarías que laboran en instituciones tanto públicas como privadas adquiere durante el desempeño de sus funciones características actitudinales que le hacen prevalecer a través de la ética profesional las decisiones y acciones que intervienen de manera directa o indirecta, en el resultado de la aplicación de los programas o actividades que realiza. Por ello, es necesaria esta aplicación, que permitan brindar confianza, estabilidad y tranquilidad a la tarea que se realiza. (Iborra, Coscollar, Dols, (2014))

Cuando el colaborador de una entidad únicamente saluda e informa al cliente que “la persona a la que busca no está, que no puede ayudarlo sobre el tema en particular”, lo único que transmita será incapacidad, insatisfacción y mala imagen de la entidad. De allí la importancia de que el equipo de trabajo de toda la empresa se capacite continuamente, teniendo claro los objetivos de empresa y no sus conveniencias personales. (Gutiérrez, 2012, págs. 1-2)

Sin embargo, el valor de la Ética no basta conocerlo, es necesario demostrarlo, en todos los actos públicos, ya que lo difícil, es someter la voluntad a la orden de otras personas, como reglas o normas que deben ser cumplidas. El Código Deontológico de la Secretaría está basado en principios morales referenciados en las tareas que realizan los profesionales en secretariado, Hierro (2012), Iborra, Dasi y Dols, (2014), argumentan que el Código de Ética se desprende de una serie de principios y valores que deben formar parte fundamental de la preparación profesional y, por lo tanto, son valores, ética y actitud profesional, que los profesionales deben adquirir durante su programa de educación para lograr su reconocimiento como tales, deberá tener:

**Confidencialidad:** La información sobre la empresa y sus clientes es siempre confidencial y privada.

**Honestidad:** No permita que lo feliciten por algo que no ha hecho y no dejar que otro se lleve los laureles por algo que sí lo ha hecho usted

**Lealtad:** Siempre debe ser leal a su empresa y al jefe. No se vende a ningún costo. **Confiabilidad:** Demuestra que se es confiable, se llega puntualmente al trabajo y a las reuniones y recuerda que siempre debes llevar los documentos necesarios para la reunión.

**Responsabilidad:** Demuestra su responsabilidad estableciendo prioridades y termina las tareas en los tiempos establecidos. Su jefe te tiene confianza, se debe preparar una lista de cosas para hacer - a pesar de que sus prioridades cambien diez veces por día.

**Trabaja sin supervisión:** Debe tener siempre su trabajo al día y ser productiva. Cumpla con los tiempos y prioridades establecidos.

**Ofrece tu colaboración:** Siempre asiste y comparte tus conocimientos cuando sea posible. Acepta las tareas con alegría... pero también aprende a decir que "No" (amablemente) y a explicar por qué no puede realizar alguna tarea solicitada. No se sobrecargue de trabajo.

**Flexibilidad:** Los mejores trabajos son aquellos donde hay un acuerdo, por ello, nunca se sabe cuándo podría necesitar tomarse una hora sin previo aviso para atender a una emergencia.

**Multi-habilidades:** Cuanto más se aprende sobre los programas computación y las demás posiciones en la organización, mejor será, tiene que utilizar estos conocimientos cuando quiera una promoción dentro de la empresa.

En las últimas décadas se ha discutido bastante sobre el rol y lugar que ocupan las empresas en el desarrollo de la sociedad y no pocos consideran a estas organizaciones como uno de los grandes inventos de la humanidad, lo que se adecua al desempeño de las mismas como parte de las comunidades. Se ha promovido la reflexión acerca de cómo hacer más eficiente, eficaz y competente la actividad de las entidades empresariales en perfeccionamiento o no.

Prat y Arroyo, (2004) argumentan que en la empresa no solo se organiza la producción y los servicios sino una parte importante de la vida de sus trabajadores y eso hace que esta adquiera un compromiso social. Para lograr tal compromiso se buscan métodos ya usados o novedosos que faciliten el éxito; pero se obvia con frecuencia que para que haya responsabilidad es imprescindible que esta se manifieste a nivel individual. El papel del trabajo y la actitud ante él, debe constituir un aspecto de permanente análisis en los resultados de una entidad, porque no basta con considerar el éxito de los indicadores económicos tradicionales que siguen siendo medulares, ahora toma realce que la vida laboral se desarrolle en un ambiente sinceramente sano donde los trabajadores se sientan orgullosos de pertenecer a ella. La Secretaria ejecutiva es una de las colaboradoras más cercanas a los directivos. En la actualidad la secretaria debe ser una asistente ejecutiva capaz de colaborar de una manera amplia con su jefe; ejecutando o transmitiendo órdenes, clasificando y registrando documentos diversos, atendiendo y resolviendo asuntos en representación de su jefe, recordando a tiempo compromisos y sugiriendo detalles. (Autor)

La Universidad Técnica de Manabí a través de su carrera de Secretariado Ejecutivo, prepara a futuros profesionales con una estructura curricular donde la parte técnica se conjuga con el desarrollo de las actitudes, habilidades y destrezas necesarias para la demanda de mercado y las exigencias actuales de las tendencias sociales donde se encuentran inmersas, así mismo establece un acompañamiento social con las que tienen posibilidades de hacer injerencias cercanas para garantizar el éxito de sus funciones y la satisfacción del cliente tanto interno como externo (Rediseño, 2009). Dentro de su plaza de empleados cuenta con un 80% de profesionales graduados de esta carrera desempeñándose en las diferentes estructuras departamentales (Talento Humano UTM, 2018) para el rol que fueron preparadas, encontrando una notable satisfacción por parte de sus jefes inmediatos, quienes consideran que tienen la preparación profesional adecuada, suficiente, acorde y conforme con lo que exige la realidad actual. No solo atienden al cliente interno sino que prestan su colaboración con todas las personas que a diario acuden a sus oficinas en busca de la satisfacción de su necesidad, con una atención adecuada, rápida, ágil, con una actitud de predisposición, aprendizaje, acompañamiento, tolerancia y respeto que es lo que se busca cuando se acude en busca de ayuda, resaltando sobre todo en ellas la ética profesional que la recubren y los valores innatos que los desarrollan que la hacen cualificables para el mercado laboral y para poder atender los diversos aspectos que su diaria actividad profesional lo exige.

## **METODOLOGIA**

El trabajo de investigación fue de carácter cuantitativa, de corte no experimental, analítico, usando la investigación diagnóstica – propositiva como metodología, esto implicó el uso de los métodos: Investigativo, Bibliográfico, Analítico, Deductivo, Estadístico, con sus respectivas técnicas e instrumentos que asintió en el trabajo teórico una búsqueda de información a través de bases de datos, artículos, informes, resultados de investigaciones sobre el tema los hallazgos relevantes que permitieron armonizarlos con la realidad obtenida en el trabajo empírico para poder presentar este resultado que resalta la realidad en la que se desenvuelven las secretarías ejecutivas que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, graduadas de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales en la Carrera de Secretariado Ejecutivo.

Es relevante para esta investigación indicar que para medir la escala de Actitudes de las secretarías se elaboró previo análisis teórico una escala de valoración actitudinal basada en los valores explícitos de una escala de Likert donde 1 era malo y 5 era excelente, como estrategia de búsqueda de resultados para conocer en qué medida las personas encuestadas estaban empoderadas en el tema de actitudes personales. Cuadro No. 1, esto luego que a través del marco teórico recopilado, permitió extraer de la UDLA, que contenía indicadores de medición que fueron adaptados para este trabajo y que en conjunto con lo aprendido en el aula de clases en las diversas asignaturas se consolidó el listado de preguntas y se le dio la valoración correspondiente con los resultados detallados.

Se tomó la totalidad de la población, esto implica a un total de 65 secretarías que laboran en los diferentes departamentos universitarios. Se realizó cinco entrevistas a los jefes inmediatos de las secretarías para conocer desde su realidad el desempeño profesional de las mismas en los ámbitos de este trabajo es decir lo actitudinal y ético, entre las formaciones necesarias para garantizar un

desarrollo laboral de excelencia. Con éstas se logró de manera explícita saber si las secretarías estaban dentro de su accionar profesional evidenciando sus actitudes y valores éticos en las actividades que realiza, los jefes aportaron con información desde su realidad que permitieron entrelazarlas con todo el material recopilado.

## RESULTADOS

Cuadro No. 1

### Escala Actitudinal

ALTERNATIVAS	ESCALA					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Condiciones Sociales: La buena educación, cortesía, simpatía y buenos modales, Buena imagen y decoro profesional.			32	20	14	66
Condiciones Laborales: Adaptabilidad al desempeño de distintas tareas y momentos. Capacidad de trabajo, Responsabilidad en el desempeño de sus funciones				40	26	66
Condiciones Actitudinales: Sentido de la lealtad, honradez, honestidad, dignidad profesional y buena fe, Dotes comunicativas: expresarse con, Dotes de organización fluidez, tener tacto, empatía			16	20	30	66
Condiciones Aptitudinales: Discreción. Afán de superación, Iniciativa propia, Capacidad de trabajo en equipo.			20	15	31	66

Fuente: Secretarías de la UTM

Responsables: Las autoras

Estos resultados invitan a pensar que se tiene una formación básica sobre las condiciones actitudinales cuando se ejercen el rol profesional, implica el fortalecimiento de los mismos a través de programas de formación y capacitación, adiestramiento laboral, mejorar las condiciones del medio donde se desenvuelven, ya que las condiciones físicas en muchos de los casos si inciden para que se tengan momentos de irritabilidad social (como se la conoce), cuando se está con presión laboral fuerte, ocasionando sobre todo que no se tenga la paciencia necesaria y la tranquilidad del caso para intervenir dentro de las necesidades que el medio requiera para su satisfacción.

También el tipo de clientes a las cuales están dirigidas la atención influyen en el desarrollo laboral, además en este campo específico se debe tener formación continua. Los descansos deben ser obligatorios para promover una buena salud física, psicología y emocional igualmente como los

programas de prevención de riesgo laborales importantes en estos momentos.

**Cuadro. No. 2**  
**Prácticas éticas**

ALTERNATIVAS	ESCALA					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Confidencialidad			15	25	25	65
Principio-equidad			10	25	25	65
Solidaridad			8	12	45	65
Lealtad			12	18	35	65
Honestidad			10	15	35	65
Otros			10	15	45	65

**Fuente:** Secretarías de la UTM

**Responsables:** Las autoras

Los valores son unas de las cualidades del ser humano que se perfila desde el hogar, en la escuela se establecen los socialmente permitidos, enmarcados en el respeto, el derecho, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la valoración y a atención de las personas con calidad y calidez; las secretarías ejecutivas de la UTM cuentan sobre todo con conocimiento de causa cuales son los valores profesionales que la institución profesa, establecidos en el Reglamento de Convivencia Universitaria. Esto establece sobre todo las garantías de privacidad de la información, a la atención capacitada, correcta y justa de sus necesidades por sobre otros intereses y al equilibrio, armonía y sensatez de saber las situaciones que se vive y como enfrentarlas. No se permite el trabajo individualizado, las estrategias permisivas y la individualización de beneficios que conlleva sobre todo al declive de los procesos de atención, desmejora en los procesos de atención al cliente.

Estos resultados indican que las secretarías están conscientes de ellos, implica una práctica diaria no ajustada en muchos casos, manifestando que en ocasiones el medio y la convivencia humana hace que como mecanismos de defensas no se apliquen en su totalidad, saben las repercusiones que esto implica en su área de trabajo, pero aun así dicen que es complicado aplicarlos en estos casos si es necesario las continuas formaciones y capacitaciones de manera que se tengan en permanente acompañamiento esta área muy importante dentro del quehacer profesional.

La entrevista realizada a los jefes inmediatos de las secretarías indican que son profesionales técnicas, que sus habilidades y destrezas en cuanto al conocimiento laboral lo desarrollan con fluidez y eficacia, no obstante ellos consideran que en muchas ocasiones sobre todo cuando existe la presión laboral las actitudes que desarrollan no son las adecuadas, el trabajo bajo presión si requiere de ciertas actitudes y valores éticos que se olvidan en esos casos y es donde luego se comenten errores que pueden afectar a la dinámica del grupo y al resultado final del trabajo.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Los resultados del trabajo empírico presentan una realidad sentida entre las secretarías ejecutivas, quienes laboran dentro de la Universidad Técnica de Manabí en las diferentes estructuras departamentales de manera similar, muchas de ellas manifiestas que la falta de formación continua en el manejo de las conductas, desarrollo de habilidades, fortalezas de aptitudes y la práctica de valores produce en ellas una reacción que conlleva a un descontento laboral reflejada en la atención al cliente.

El marco teórico indica que la conducta está muy relacionada con el manejo de las emociones, sobre todo cuando la presión laboral está vigente en todos los aspectos de su vida. Esto implica que los hallazgos anteriores no difieren de la realidad analizada, las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, consideran que a pesar de los avances tecnológicos y desarrollos de las sociedades, la conductas y los valores éticos siguen siendo uno de los pilares fundamentales del desarrollo humano no solo en lo personal sino también en lo familiar, social y laboral. Por ello se hace hincapié en las diferentes formas de atención a las personas como parte de un programa de prevención de riesgos laborales donde lo actitudinal es primordial al igual que la salud física de los involucrados.

Existe reconocimiento por parte de los jefes sobre el rendimiento técnico de las secretarías, valoran la eficacia y eficiencia de sus trabajos, los resultados de manera administrativa obtenidos hasta ahora, la organización del tiempo para realizar las tareas, no obstante si consideran que se debe mejorar la conducta en cuanto a la atención al cliente tanto interno como externo que es la razón de ser de la universidad, las emociones son parte del desarrollo profesional, por lo tanto se debe hacer énfasis en este tema y fortalecerlas, de ahí el compromiso laboral para ejecutar propuestas de fortalecimiento, actualización profesional y mejoras en las calidad y calidez del trabajo.

## **CONCLUSIONES**

Las actitudes y los valores en las secretarías son uno de los pilares fundamentales de su educación y desarrollo profesional, estos están basados en los aprendizajes que traen consigo desde la familia que es donde se aprenden las primeras formas de interacción y atención, siendo por lo tanto primordial el reforzamiento en su etapa estudiantil.

Las actitudes y los valores en las secretarías ejecutivas están implícita en el contexto laboral y establecidas en los protocolos y lineamientos internos de la institución, todos ellos legalmente constituidos por las instancias legales correspondientes y donde el código de ética y las condiciones actitudinales tienen importancia dentro del desarrollo laboral de todos quienes forman parte de la planta administrativa y docente.

Las relaciones interpersonales en el espacio laboral donde se desarrollan las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, el desarrollo laboral técnico de las mismas es de muy bueno a excelente en la parte técnica y tecnológica, su desempeño es valorado y reconocido por los y las usuarias que asisten a buscar solución, no obstante existe descontento por la actitud en cuanto a la atención al cliente y en no practicar los valores éticos que el trabajo profesional representa.

Existe la necesidad y la intención tanto de las secretarías como de los jefes inmediatos de las mismas de participar en procesos de formación y actualización profesional en temas de control emocional, manejo de expresiones y atención al cliente, continua, constante y permanente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Atiston, Virginia. (2014). Prestigio Institucional y la Vocación. Casa del Libro. Novedum.com. 2006. Navarro. CANCCIANI, Daniella. Ética Profesional. Editorial Amex. España.
- Cifuentes, Carmen, (2015). Destreza y habilidades, Radmandi Boston.
- Cobo, Suero Juan Manuel. (2012). Formación ética de las Secretarias. Limusa. Noriega Editores.
- Cuellar, Montoya Zoilo. (2010). Principios éticos secretariales. España.
- Gatti, Guido. (2010). Ética de las profesiones formativas. Editorial
- Gimeno, Sacristan José. (2012). Educar por competencias. Ediciones Morata. Madrid.
- Gispert, C., Vidal, J., Bach, W., Carrero, A., & Goma, I. (2011). Enciclopedia de la secretaria. Oceano. Barcelona, Reino de España: MCMXCVII Oceano Grupo Editorial, S.A
- Gómez-Buen-Día, H. (1998). Educación la Agenda del Siglo XXI Hacia un Desarrollo Humano. Bogotá, República de Colombia: PNUD.
- Grande, Lidenfonso Esteban. (2011). Actitudes de servicio. ESIC Editorial Amazon –Casa del Libro.
- GRUPO-CULTURAL. (2010). La labor de la secretaria en la empresa. . Lima, República de Perú: Ediciones El Inca.
- Gutiérrez, L. T. (21-22 de julio de 2012). Seminario Taller Sobre Técnicas Secretariales, atención al público, manejo de ingreso, despacho y archivo de documentos. Seminario *Taller Sobre Técnicas Secretariales, atención al público, manejo de ingreso, despacho y archivo de documentos*, 1. Quevedo, Los Ríos, Ecuador
- Hartman, Laura. Desjardins, Joe. Espinoza, Francisco A. (2013). Ética en los negocios. Segunda edición. México.
- Hierro, Graciela (2006). La ética de la Secretaria. Madrid España. Editorial Copanum.
- Ibarra, Juan María. Dasi Coscollar Ángel, DOLS. Dols Consuelo. (2014). Fundamentos de dirección de empresas. Editorial Paraninfo. Segunda edición. España.
- Londoño, María Claudia. (. 2010) Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. FC Editorial. Madrid.
- Londoño, M<sup>a</sup> Claudia. (2013). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz. Editorial Fundaciónconfemental.es. Madrid.
- Londoño, M<sup>a</sup> Claudia (2012). Sistemas de archivo y documentación 2.0 en la empresa. Editorial Fundaciónconfemental.es. Madrid.
- Mora, Vanegas, Carlos (2015). Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate
- Morueco, Raúl. (2014). Manual práctico de secretariado. RA.MA editorial. Madrid.

- Parera, Pascual Cristina. (2009) Manual de perfeccionamiento para la Secretaria. 2da. Edición. Barcelona.
- Parera, Pascual Cristina. (2014). Técnicas de archivo y documentación en la empresa. Editorial Fundaciónconfemental.es. Madrid.
- Recalde Mariana, S. M. (2011). Google. Recuperado el 25 de Agosto de 2012.
- Skutc, Frank Alexander y Alba, de la Vega Víctor. (2014). Fundamentales Morales: una introducción a la ética.
- Valdés, Verónica. (2012). Ética y valores - Un enfoque constructivista. Volumen 2. Primera edición. México.
- Whetlen, David, CAMERON, Kim, (2014). Desarrollo de habilidades directivas. Sexta edición. Pearson Educación. México.
- Wilcox, Dennis L. Cameron, Glen T. Xifra, Jordi. (2012) Relaciones públicas. Editorial María Varela. España.
- Wuest, Silva Teresa. (2014). Formación, representaciones, ética y valores. Tercera edición. Editorial Esu. México.