

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ

CAMPUS UNIVERSITARIO

DR. HECTOR USCOCOVICH BALDA

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA:

**LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL Y SU
INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA
SECRETARIA EJECUTIVA DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS**

AUTORA:

JENNIFFER ROXANA VELIZ MERO

DIRECTOR DE TESIS:

LCDO. OSCAR CEDEÑO FALCONI

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN

Licenciado **Oscar Cedeño Falconi**, catedrático de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Bahía De Caraquez

Certifico:

Que el trabajo de investigación titulado: “LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS”, elaborado por la Egresada **JENNIFFER ROXANA VELIZ MERO**, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la Metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Gestión, Desarrollo en Secretariado Ejecutivo.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caraquez, 04 de enero de 2017

Lcdo. Oscar Cedeño Falconi
DOCENTE DE LA ULEAM – BAHIA
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **JENNIFFER ROXANA VELIZ MERO**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

JENNIFFER ROXANA VELIZ MERO

AUTORA

C.I. 131388074-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo al cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal de Grado otorga la calificación
de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA.

DEDICATORIA

A Dios por todas las cosas y personas maravillosas que ha puesto en mi vida, porque él es quien me da la fortaleza y salud para seguir luchando cuando he estado a punto de caer.

A mis hijas Ashlee y Ainoha, que fueron mi motor fundamental, las que día a día me impulsaban a seguir adelante luchando para así en un futuro darles un ejemplo como madre y el sacrificio que se hace para obtener lo que se desea. Se la dedico a ustedes porque siempre a pesar de su corta edad me supieron comprender y esperarme cada vez que me ausentaba de ustedes con llantos y risas todo ese esfuerzo valió la pena ahora ya estoy siendo una profesional. Gracias hijas las AMO.

A mi esposo Eduardo Solórzano, mi compañero de lucha y batallas gracias amor por siempre apoyarme en todo.

A mi madre mujer guerrera y luchadora eres un ejemplo para mí, porque desde pequeña me inculco que siempre el estudio es lo primero, y porque supo formarme con buenos sentimientos enseñándome los valores fundamentales para mi vida.

A mi familia en general porque desde pequeña me han amado y brindado su apoyo incondicional, y siempre fueron mi apoyo cuando pensaba que no podía.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por la vida por protegerme durante todo mi camino y porque sin la fe que tengo en él no hubiera podido superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis hijas por todo el amor que me dan porque sin ustedes no hubiera llegado a ser profesional.

A mi esposo Eduardo, porque tenemos unas hijas maravillosas, porque ha sido mi apoyo desde el inicio de mi carrera y me ha enseñado el valor significativo de todas las cosas por el amor incondicional que siempre me das porque más que mi esposo, mi amigo y compañero de carrera, gracias por cada empujoncito que me daba cuando ya lo veía todo perdido gracias amor porque sin ti no lo hubiera logrado.

A mis padres Fátima y Julio porque me dieron la vida y pese a todo lo que ellos han pasado de ellos aprendí que para obtener frutos hay que luchar con fuerzas, gracias padres este logro también es de ustedes.

A mis papas/abuelos José y Josefa porque fueron mi pilar fundamental y quienes me criaron con mucho amor y desde niña me guiaron por un buen camino, gracias por todo su apoyo incondicional.

A mis tíos/padres Avilio y Pavita que sin su ayuda no estaría aquí gracias por el apoyo y el amor incondicional de padres que siempre me han dado. También esto es por mi tía/hermana, Fernanda por todo el apoyo, cariño y confianza que me ha brindado.

A mi suegra que desde un principio fue una gran amiga y siempre me aconsejo para luchar por mi carrera gracias por todo y por haberme cuidado a mis hijas cuando yo no podía.

A mi director de tesis le agradezco por la ayuda y las pautas que me dio para finalizar este trabajo, y a todos los profesores que me enseñaron todo lo que se durante estos 5 años.

A mi amiga del colegio y universidad Katiuska Farías que siempre me ayudo y me brindo su amistad sin interés alguno hasta la finalización de mi carrera.

RESUMEN

La presente investigación científica ha logrado analizar los procesos secretariales de empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez y su relación con el usuario, en ella se puede apreciar los códigos de ética que usan diariamente en su vida laboral, lo más interesante es que se analizó a profundidad como impacta los códigos de ética en la atención al usuario y como ellos ven el desenvolvimiento de ellas en sus puestos de trabajo.

Luego de un análisis profundo se encontró que la mayoría de establecimientos del Estado no cuentan con códigos de ética escritos, lo que hace que la reacción de las personas genere un ambiente de hostilidad, ya que los usuarios perciben el problema y lo exteriorizan de manera física, esto no quiere decir que se vuelven violentos, sino que se expresa corporalmente.

Por esos indicadores el presente trabajo de titulación ahonda en su investigación acerca de lo que es un código de ética, estudiando a profundidad a la ética en sí mismo, la ética gubernamental y cuáles son los principios fundamentales de la ética relacionada con la conducta humana, además el vínculo de esta variable con la atención al usuario, lo que implica el servicio al cliente y su importancia.

Esta investigación científica encontró, utilizando las metodologías de la investigación, que en la ciudad de Bahía de Caráquez hay poco o nada acerca de los códigos de éticas y la atención cálida que se debe dar a los usuarios de sus dependencias, por tal motivo se plantea dar a conocer un código de ética estándar, el mismo que puede servir para el uso de las dependencias públicas, puede ser modificado de acuerdo a su necesidad, todo esto para mejorar la atención a los usuarios.

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	I
AUTORÍA	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	VI
TABLA DE CONTENIDO	VII
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1.Marco teórico.....	5
1.1 El desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en las empresas publicas.....	5
1.1.1 Características del perfil de desempeño de las secretarias ejecutivas.....	5
1.2 La Ética profesional	6
1.2.1 ¿Qué es la ética?.....	6
1.2.2 Etimología de la palabra ética	7
1.2.3 Importancia de la ética profesional	7
1.2.4 La ética empresarial.....	8
1.2.5 Diferentes definiciones de ética	8
1.2.6 Conductas y toma de decisiones éticas o antiéticas.....	9
1.2.7 Problemas y principios éticos en los profesionales	10
1.2.8 Los códigos de ética	11
1.2.9 Códigos Profesionales de Conducta.....	12
1.2.10 Ética y Gobierno	12
1.2.11 Ética gubernamental y participación democrática	13
1.2.12 Principios de la conducta ética.....	13
1.3 La atención al usuario	14
1.3.1 Servicio al cliente, una estrategia para mantener la satisfacción de los usuarios.	14
1.3.2 Qué es el servicio al cliente	14
1.3.3 El servicio al cliente es la clave para lograr éxito.....	15
1.3.4 La Importancia del Servicio al Cliente	15
1.3.5 Calidad de servicio al cliente	15
1.3.6 Elementos de la calidad en el servicio al cliente.....	16
1.3.7 Principales factores que determinan la satisfacción del cliente.....	16

CAPITULO II

2.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	18
2.1..ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE BAHÍA DE CARÁQUEZ EN EL AÑO 2016.....	18
2.2 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los usuarios de las empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.	23

CAPITULO III

3 TEMA DE LA PROPUESTA.....	27
3.2 Justificación	28
3.3 Objetivos.....	29
3.3.1 Objetivo General	29
3.3.2 Objetivos Específicos	29
3.4 Desarrollo de la Propuesta.....	29
3.4.1 Código de ética.....	29
3.4.2 Plan de capacitación	30
3.4.3 Capítulo I (Principios fundamentales).....	31
3.4.4 Capítulo II (Derechos)	31
3.4.5 Capítulo III (Deberes Fundamentales)	32
3.4.6 Capítulo IV (Secreto Profesional).....	33
3.4.7 Capítulo V (Relaciones con los usuarios).....	33
3.4.8 Capítulo VI (Relaciones con la Empresa)	34
3.4.9 Capítulo VII (Obligaciones, Aplicación y Efectividad del Código de Ética)	34
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	38
Anexo 1: Formulario para las encuestas aplicadas a las secretarias de la empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.	39
Anexo 2: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a las secretarias de la empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.	40
Anexo 3: Formulario para las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.....	49
Anexo 4: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a las secretarias de la empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.	50

INTRODUCCIÓN

La importancia de esta investigación científica es para generar una visión integral del rol que juegan las secretarias en una empresa, ya que al conocer los objetivos de la empresa, su misión y visión es cumplir y apoyar el trabajo de las diferentes unidades técnicas, administrativas, contables, financieras y de diferentes áreas, el trabajo administrativo que cada asistente tiene que realizar puede variar dependiendo de las actividades de la empresa, puesto que cada sector tiene sus propias características y necesidades. Actualmente se ha producido un mundo de cambios y exigencias, la cual exige retos para los humanos, por ende se debe mejorar y cambiar para adaptarse con éxito a todas las necesidades que se exige e implica en el ámbito laboral.

Según Silvia Larrea “La secretaria contribuye en el funcionamiento eficaz de una empresa por medio de una labor discreta, organizada y metódica”. La terminología tradicional, ve a la secretaria como una persona que contesta correspondencia, elabora actas de reuniones, y da orientación tras un simple escritorio. Pero en los últimos tiempos, el concepto de secretaria ha cambiado y hoy es vista como una verdadera asistente de su jefe, al grado de asumir con ahínco algunas responsabilidades del mismo.

La calidad en la atención al cliente se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas es una cualidad mejorable. Los clientes constituyen el elemento vital e impulsor de las organizaciones, el cual va dirigido hacia el producto o servicio final; por ello desde pequeñas y medianas empresas hasta las más importantes corporaciones, el tratamiento efectivo al público ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de su clientela.

Las empresas deben estar seguras de sus empleados encargados al atender clientes cuentan con el entrenamiento apropiado; pero, sobre todo, que tengan una cultura de calidad en el servicio, para ella es importante tomar en cuenta que “un empleado satisfecho es igual a un cliente satisfecho” es una fuerza laboral comprometida con la excelencia, tanto en las operaciones internas como externas, creara las oportunidades de rentabilidad que necesitan las empresas (Delgado, 2011)

Los valores éticos son los principios esenciales y perdurables de una organización. Como tal conjunto de elementos no necesitan una justificación externa, tienen una importancia intrínseca para quienes forman parte de la empresa. Son aquellos valores irrenunciables y fundamentales de la compañía que deben guiar todas nuestras acciones y comportamientos ofreciendo lineamientos organizacionales, culturales o sociales que ayuden a decidir si una conducta es adecuada o inadecuada, los cuales determinaran si la organización tendrá éxito.

La ética ha sido desde sus orígenes el instrumento de la razón práctica humana, ideado para contribuir a resolver las tensiones entre la libertad personal y el interés común, el deseo más íntimo y la razón solidaria. La ética es, pues una filosofía practica y personal que tiene como objeto de conciliación, a menudo difícil, entre la persona y el mundo (Vinueza, 2011).

Revisando la base de datos de la ULEAM extensión Bahía de Caráquez, se ha encontrado un tema con relación al presentado que se titula: “Desempeño profesional de las secretarias de la ULEAM extensión Bahía de Caráquez y su influencia en la atención al cliente” trabajo de la autora Coello Bravo Alba 2014.

El **problema científico** de la presente investigación es: ¿De qué manera la Ética Profesional es fundamental para incidir en la Atención al cliente de las secretarias ejecutiva de las empresas Públicas?, siendo su objeto de investigación “la Ética Profesional”, basado en el campo de la observación en la atención al cliente en las empresas públicas. El objetivo principal es “Determinar la importancia de la Ética profesional y su incidencia en la atención al cliente de la secretaria ejecutiva de las Empresas Publicas”.

La **variable Independiente** es la Ética Profesional. El rol de la secretaria ejecutiva es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria, sector público y profesionales independientes; La ética puede definirse como el conjunto de normas que ordenan e imprimen sentido a los valores y principios de conducta de una persona o una comunidad (compromiso, honestidad, lealtad, franqueza, integridad, respeto por los demás y sentido de responsabilidad, entre otros), constituyendo uno de los pilares de las normas de actuación para cualquier individuo. Desde el punto de vista organizacional, la ética puede definirse en términos de

los principios morales y normas que orientan al comportamiento de la organización en el mundo de los negocios (Krieger., 2011)

En el mundo laboral es necesario desarrollar una serie de habilidades personales y sociales, debido a que las normas que gobiernan el mundo laborar así lo exigen; en la actualidad no se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación y experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. Cada vez se afirma más la necesidad de controlar el sector empresarial con una serie de valores éticos y deontológicos que garanticen el respeto a unos principios básicos e inquebrantables, que ayuden a definir el comportamiento correcto y el incorrecto.

La **variable Dependiente** es la Atención al cliente. La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a estos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

La buena calidad en la atención crea nuevos clientes y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica estos y otros conceptos cuya aplicación debe superar la expectativas pautadas, logrando sorprender al cliente por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia (vinueza, 2011)

En cuanto a las **variables Operacionales** se utilizaron las siguientes: La Ética Profesional, Definición de Ética, Diferencias entre ética y moral, Valores Éticos: Importancia, Código Ético, Clima organizacional, Imagen personal y por otro lado la Atención al Cliente, Calidad, productividad, competitividad y excelencia, Organización del trabajo, Comunicación asertiva, Imagen y estilo profesional, Buenas relaciones interpersonales.

Las **tareas científicas** del presente trabajo de titulación son las siguientes: (a) Indagar las principales características conceptuales del desempeño de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas. (b) Indagar la calidad de servicios que ofertan las secretarias que

laboran en el sector publico relacionada con la ética profesional (c) Promover un código de ética para la socialización entre las secretarias en las empresas públicas”.

La modalidad de investigación será de carácter bibliográfico y de campo, es bibliográfico porque las fuentes de información fueron documentadas. Se utilizarán como instrumentos libros de la biblioteca de la extensión y la biblioteca virtual, formularios de preguntas para las encuestas por muestreo en las Secretarias como también la de los Jefes y además de los usuarios para así medir el impacto que tiene en su desenvolvimiento, es de campo porque las fuentes primarias fueron fundamentales para recabar información en las respectivas encuestas que servirán para verificar si las secretarias cumplen con su objetivo.

Se aplicó la investigación exploratoria y descriptiva, las mismas que permitieron detectar las respuestas a los interrogantes. Toda vez que el nivel exploratorio constituye el nivel inferior de la investigación porque pone al investigador en contacto con la realidad a auscultar sobre la que se realiza una investigación sistemática y profunda.

La población que se tomó en cuenta en la presente investigación las constituyen todas las secretarias de las empresas públicas de Bahía de Caráquez, se tomó como muestra a 40 secretarias de 75 que hay en las empresas públicas, y 40 usuarios que se les haya brindado el servicio en diferentes empresas públicas de Bahía de Caráquez, los métodos de Investigación fueron los siguientes: La Investigación Histórica lógica que permitió conocer antecedentes de la ética profesional y su incidencia en la atención al cliente, el tipo de investigación a realizar es correlacionar ya que relaciona las variables causas - efectos como incide la ética profesional en la atención al cliente de la secretaria ejecutiva de las empresas Publicas siendo las técnicas e instrumentos.

La Lectura Científica.- Como fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización del Marco Teórico, cuyo instrumento fueron los organizadores gráficos y fichas bibliográficas para sintetizar la información, la Encuesta.- Se aplicó a las secretarias, y usuarios de las empresas públicas de Bahía de Caráquez, y su instrumento fue una encuesta con preguntas cerradas para valorar la ética profesional versus la atención al cliente de las secretarias de las empresas públicas de Bahía de Caráquez.

CAPITULO I

1. Marco teórico

1.1 El desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en las empresas publicas

Desempeñarse hoy en día como secretaria ejecutiva de una empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar sus funciones, está lejos de lograrlo, muchas secretarias que no adquieren de experiencia este puesto resulta una exigencia constante, son muchos los factores que deben tener en cuenta entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal.

Para ser asistente ejecutiva se requiere de responsabilidad conocimientos y profesionalismo, para apoyar al gerente que quiere ser líder de la empresa, la secretaria debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones es por eso que el desempeño de la secretaria ejecutiva se ha generado en ámbitos como la inteligencia emocional y comunicación estratégica, es decir, habilidades propias del liderazgo.

1.1.1 Características del perfil de desempeño de las secretarias ejecutivas

Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo al momento de resolver situaciones extremas, el buen humor por su parte, contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe así como la contención y el mantenimiento de un clima laboral ameno donde los conflictos puedan ser neutralizados. Resulta fundamental desarrollar habilidades no solo actitudinales sino también profesionales, la capacitación y el entrenamiento continuos son primordiales.

La secretaria es la asistente directa y principal del jefe y constituirá un importante eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, será la portavoz de la toma de decisiones de sus superiores, por lo tanto debe de cumplir con las siguientes características:

- Buscar informaciones pertinentes de la empresa.
- Mantener al día el sistema de archivos.
- Llevar un control en su agenda de trabajo.
- Recibir, leer y distribuir el correo de su departamento.
- Redactar correspondencia, oficios, memorándum.
- Participar en las reuniones y tomar nota para redactar actas e informes.
- Utilizar adecuadamente la información confidencial que se le brinda.
- Encargarse y llevar el control en la ausencia de su superior.

1.2 La Ética profesional

1.2.1 ¿Qué es la ética?

La ética profesional hace referencia al conjunto de normas y valores que hacen y mejoran al desarrollo de las actividades profesionales, es la que se encarga de ir marcando las pautas éticas del desempeño laboral mediante valores universales que posee cada ser humano, aunque ésta se centre en estos valores se especifica más en el uso de ellos dentro de un entorno plenamente laboral. Básicamente, la ética laboral es fundamental en cualquier persona que desee trabajar, ya que ésta implica la práctica de los valores como la responsabilidad, puntualidad, estudio, constancia, carácter, discreción, concentración formación entre otras.

A menudo se escucha el término “ética del gobierno” usado en los medios de comunicación, por políticos y comentaristas políticos, pero no siempre está claro qué significa exactamente este término, una forma útil de abordar la discusión es comenzar examinando la palabra "ética". En general, la ética estudia los comportamientos de las personas, es un conjunto de normas con las que en nuestra vida cotidiana nos enfrentamos constantemente a preguntas importantes sobre qué hacer. ¿Debería cumplir mi promesa o

no? ¿Debo reportar una cartera perdida, o simplemente mantener el dinero dentro? ¿Debo dar al mendigo o mantener mi cambio? La ética, como campo de estudio, intenta encontrar principios y reglas para responder a tales preguntas (Gonzales, 1996).

1.2.2 Etimología de la palabra ética

La palabra "ética" se origina en el carácter griego ethos que significa hábito, costumbre o carácter ("BBC"). La palabra ética es también la filosofía moral y es lo que se considera ser lo que es bueno para un individuo y la sociedad ("Ética"). Estos principios morales son los que guían a un individuo sobre cómo actuar y su comportamiento ("Definición").

Las principales preguntas que se consideran al pensar en la ética son:

- ¿Qué se considera bueno y malo?
- ¿Cuál es la diferencia entre el bien y el mal?

Cada cultura dentro de una sociedad vive por su propio conjunto de ética y por lo tanto las personas que son criadas en esas culturas por aquel cierto conjunto de ética usualmente tienen esa ética como propia. Una persona suele juzgar lo que está bien y lo que está mal por lo que se muestra que es correcto o incorrecto en su propia cultura. Es sólo cuando algún evento que causa un cambio en la ética de un individuo (s) en esa cultura, que todo el conjunto de la ética establecida para esa cultura va a cambiar. Esta idea apoya la conclusión de que la ética en un individuo y la ética de una sociedad son causadas y afectadas por los demás (Gonzales, 1996).

1.2.3 Importancia de la ética profesional

Si hablamos de la ética profesional, la responsabilidad es una parte esencial y de vital importancia aplicarla en cualquier entorno ya que sin ella las personas no serían capaces de establecer sus propias metas tanto en lo laboral como lo profesional, toda institución debe de tener un código de ética establecido para así poder realizar un trabajo de calidad y poder obtener la satisfacción del cliente.

El comportamiento ético genera enormes beneficios así como para la empresa como para sus trabajadores, que consigue la lealtad de sus empleados y clientes, por lo tanto los derechos son importantes en la ética, ya que si un profesional sostiene que hay algo que no responde a lo que considera correcto en su pensamiento ético no debería estar bajo ninguna circunstancia obligado a hacerlo.

1.2.4 La ética empresarial

La ética profesional proviene del concepto ética empresarial, la cual establece como deberían ser las condiciones en las que un ser humano se relacione con su entorno, es importante que el profesional ofrezca un servicio justo y que realice una buena labor, es lo que corresponde y resulta satisfactorio para los clientes. La ética empresarial tiene tres ramas: economicismo limitado (su objetivo es maximizar los beneficios pero respetando las normas legales), dualismo racionalista (busca los beneficios pero respetando los principios que establece alguna teoría ética racionalista) y el realismo moderado (el ser humano puede identificar las necesidades de su entorno y establecer una relación equitativa con este medio).

La ética no implica coacción, es decir que está libre de castigos físicos, sanciones o multas como los de la sociedad lo que si implica son los actos ético y moralmente incorrectos como la responsabilidad, las personas responsables de sus propios actos dado a que cada cual actúa con libertad, voluntad e inteligencia no de manera forzada.

1.2.5 Diferentes definiciones de ética

Según el diccionario de Webster, Es la ética de los deberes humanos, el cuerpo de reglas del deber extraído de esta ciencia, un sistema particular de principios y reglas que combinan el deber, ya sea verdadero o falso, reglas de práctica con respecto a una sola clase de acciones humanas, Como la ética política o social, la ética médica ". La integridad y consistencia de su moralidad es el elogio peculiar de la ética que la Biblia ha enseñado".

Según el Diccionario Siglo y Cyclopedia, la ética es la ciencia de la conducta y el carácter correctos; La ciencia que trata de la naturaleza y los fundamentos de la obligación moral y de las reglas que deben determinar la conducta de acuerdo con esta obligación; La doctrina del deber del hombre con respecto a sí mismo y los derechos de los demás. Kant distingue

entre la moral pura o la ciencia de las leyes morales necesarias del libre albedrío, y la ética propiamente dicha, que considera a esas leyes bajo la influencia de sentimientos, inclinaciones y pasiones a las que todos los seres humanos están más o menos sujetos .

La ética es el conjunto de las ciencias morales; Jurisprudencia natural. En esta aplicación la ética incluye la filosofía moral, el derecho internacional, el derecho público o político, el derecho civil y la historia, profanos, civiles y políticos (Yanez & Emilio, s/f).

La ética es un sistema particular de principios y reglas relativas a las obligaciones morales y al respeto de los derechos de los demás, ya sean verdaderos o falsos; Reglas de práctica con respecto a una sola clase de acciones y deberes humanos: como, ética social; ética médica.

1.2.6 Conductas y toma de decisiones éticas o antiéticas

La conducta es un campo muy importante en la ética profesional porque esta se enfoca en el desempeño laboral, ya que define las bases para la toma de decisiones en diversas situaciones. Villarini describe que “la conducta ética es un conjunto de normas, en términos de los cuales definimos como buenas o malas una práctica o relaciones profesionales”. Existen tres tipos de éticas o antiéticas, los cuales son:

1. **Valores individuales.-** actitud, experiencia y conocimientos del individuo y de la cultura en que se encuentra le ayudara a determinar qué es lo correcto o incorrecto de una acción.
2. **Comportamiento y valores de otros.-** Las influencias buenas o malas de personas importantes de la vida del individuo le dirigirán su comportamiento al tomar una decisión.
3. **Código oficial de ética.-** este código dirige el comportamiento ético del empleado, mientras que sin él podría tomar decisiones antiéticas.

1.2.7 Problemas y principios éticos en los profesionales

Las características de la ética varían de sujeto a sujeto, ya que lo que es bueno para alguien, para otro puede no serlo está basada en la ideas sociales de lo que es correcto o incorrecto; cambia de cultura a cultura, no obstante el profesional debe reconocer que necesita de la ética para poder tomar las decisiones más asertivas y correctas en diversas situaciones. Algunos problemas éticos son los siguientes:

- Abuso de poder: Utilizar el puesto para pisotear a unos o para favorecer a otros.
- Conflicto de intereses: Emitir normas en su ámbito de trabajo que redundaran su propio beneficio.
- Nepotismo: Reclutar muchos miembros de una misma familia.
- Soborno: Aceptar obsequios o regalías a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones.
- Lealtad excesiva: Mentir para encubrir la conducta impropia del supervisor o hacer todo lo que este le diga, aun en contra de sus principios morales.
- Falta de dedicación y compromiso: Perder el tiempo, hacerse de la vista larga y no dar el máximo de su esfuerzo.
- Abuso de confianza: Tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles de la misma.
- Encubrimiento: Callar para no denunciar a un traidor, motivo por su amistad o temor.
- Egoísmo: Buscar el bienestar propio.

Al poner en práctica principios éticos ayudan a evitar el caer en situaciones inmorales, y estos definen el comportamiento de cada persona y posibles decisiones que podría tomar en diferentes situaciones. Los principios éticos son los siguientes:

- Honestidad: Aprender a conocer sus debilidades y limitaciones y dedicarse a tratar de superarlas, solicitando el consejo de personas con mayor experiencia.
- Lealtad: Actuar honesta y sinceramente al ofrecer su apoyo, especialmente en la adversidad y rechazar la influencias indebidas y conflictos de interés.
- Integridad: Defender sus creencias y valores, rechazando la hipocresía y no adoptar ni defender la filosofía de que el fin justifica los medios, echando a un lado sus principios.
- Compromiso: Mantener sus promesas y cumplir con sus obligaciones.
- Ecuanimidad: Ser imparcial, justo y ofrecer trato igual a los demás, mantener su mente abierta aceptar cambios y admitir sus errores cuando se ha equivocado.
- Dedicación: Estar dispuesta a entregarse sin condición al cumplimiento del deber para los demás con atención, cortesía y servicio.
- Respeto: Demostrar respeto a la dignidad humana, intimidad y el derecho a la libre determinación.
- Responsabilidad ciudadana: Respetar, obedecer las leyes y tener conciencia social.
- Excelencia: Ser diligentes emprendedores y estar bien preparado para ejercer su labor con responsabilidad y eficacia.

1.2.8 Los códigos de ética

En toda empresa exigen códigos de ética, en los cuales se concentran los valores organizacionales, base en que todo trabajador deberá orientar su comportamiento y se establecen normas para hacer cumplir los deberes de su profesión. Los códigos éticos de conducta se desarrollaron para proteger a los estudiantes, pacientes y participantes de la investigación de los daños causados por un proveedor con licencia. Estas personas están en mayor riesgo de daño debido a la diferencia de poder entre el proveedor (más poder) y el paciente (significativamente menos potencia) (ASEGEL, 1976).

En el ejemplo anterior, el Dr. Casanova está en una posición ideal para explotar a Michelle por muchas razones. Tiene mucha información sobre los detalles más íntimos de su vida. Ella, siendo el paciente, probablemente tiene muy poca información sobre él. Además, como el Dr. Casanova es el proveedor de tratamiento, se considera que tiene experiencia y conocimiento. En comparación, Michelle es un paciente vulnerable, probablemente en dolor emocional y esperando tratamiento. Debido a este diferencial de poder, el Dr. Casanova tiene que tener mucho cuidado de no aprovecharse de Michelle para su beneficio personal. Sin embargo, en esta situación, está claro que violó tanto su confianza como el código de ética de su junta directiva (Flores García, 1998).

1.2.9 Códigos Profesionales de Conducta

Un importante campo de estudio en ética son los códigos de conducta profesional. Muchas profesiones, como los campos de la medicina, el derecho y la educación, han desarrollado conjuntos de normas o directrices que rigen la conducta de los miembros, estos códigos de conducta establecen directrices muy claras de lo que se considera comportamientos correctos y erróneos dentro de la profesión en particular, el juramento hipocrático del doctor es uno de los ejemplos más famosos de un código de conducta profesional, a menudo recitado por los estudiantes de medicina después de la graduación, este juramento por lo general contiene una promesa de ayudar a las personas enfermas a lo mejor de su capacidad y evitar el daño siempre que sea posible, las secretarías por su parte pertenecen al grupo de funcionarios del estado y deben regirse por el código de ética que el estado exige en sus empleados (Lira, 2008).

1.2.10 Ética y Gobierno

La ética del gobierno se refiere a un código de conducta profesional particular para aquellos que trabajan en y para el gobierno, la ética del gobierno, por lo tanto, implica reglas y pautas sobre comportamientos correctos e incorrectos para una multitud de diferentes grupos, incluyendo líderes electos (como el Primer Ministro y los Ministros), representantes electos (como miembros del Parlamento), personal político y público servicio, estos grupos se enfrentan con una variedad de preguntas éticas difíciles y muy únicas. ¿Debe un funcionario público poder contratar a su propia empresa para trabajar para el gobierno? ¿Deberían permitirse a los representantes electos aceptar regalos caros de los grupos de presión? ¿Cuándo puede un funcionario público divulgar información

personal sobre los ciudadanos? ¿Cómo deben los servidores públicos tratar a sus compañeros de trabajo y subordinados? La ética gubernamental identifica cuáles son los comportamientos correctos en cada una de estas situaciones y establece las reglas de conducta que deben seguir los funcionarios públicos (ASEGEL, 1976).

1.2.11 Ética gubernamental y participación democrática

Entonces, ¿por qué deberíamos preocuparnos por la ética del gobierno? Una de las razones mencionadas con frecuencia es la importancia de la ética gubernamental para la participación democrática. Como nación democrática, el sistema político del Ecuador sólo funciona correctamente si sus ciudadanos participan activamente en el proceso democrático, sin embargo, si los ecuatorianos llegaron a creer que los políticos y los gobiernos eran generalmente poco éticos o corruptos, podrían desarrollar un fuerte sentido de apatía hacia su democracia, (aunque este criterio aumenta con el tiempo), esto, a su vez, puede hacer que la gente se retire de la participación democrática, la ética gubernamental puede desempeñar un papel importante en asegurar que esto no suceda, al establecer reglas claras que los funcionarios públicos deben respetar y al responsabilizar a las personas cuando se rompen esas reglas, los usuarios o clientes de una entidad gubernamental puede sentirse cómodo al saber que cuando ocurre un comportamiento no ético, se toman las acciones apropiadas para castigar a la persona (s) responsable (s) (Roldós Aguilera, 2004).

1.2.12 Principios de la conducta ética

Los principios de conducta ética, para asegurar que cada usuario pueda tener completa confianza en la integridad de las instancias del estado, cada funcionario deberá respetar y adherirse a los principios fundamentales del servicio ético implementados en los reglamentos que establece el estado ecuatoriano, por ejemplo: El servicio público es un fideicomiso público, que requiere que los empleados hagan lealtad a la Constitución, las leyes y los principios éticos por encima de la ganancia privada, los empleados no tendrán intereses financieros que estén en conflicto con el cumplimiento concienzudo del deber, los empleados no deberán realizar transacciones financieras utilizando información gubernamental no pública o permitir el uso indebido de dicha información para promover cualquier interés privado, un empleado no podrá solicitar o aceptar cualquier regalo u otro artículo de valor monetario de cualquier persona o entidad que busque acción oficial de,

hacer negocios con, o llevar a cabo actividades reguladas por la agencia del empleado, entre otras (Flores García, 1998).

1.3 La atención al usuario

1.3.1 Servicio al cliente, una estrategia para mantener la satisfacción de los usuarios.

Si una secretaria entrega un servicio pobre, incluso si cobra precios por su función la satisfacción de los clientes se verá totalmente afectada y la credibilidad del estado decaerá, pero cuando se entrega un mejor servicio al cliente promedio, no solo se lo retendrá por más tiempo, sino que se convertirá en un aliado y defensor de los procesos del estado ecuatoriano (Yanez & Emilio, s/f).

1.3.2 Qué es el servicio al cliente

El servicio de atención al cliente es cada interacción con un usuario, una gran experiencia del cliente significa que la funcionaria ha proporcionado un buen servicio al cliente y que el servicio ofrecido ha cumplido con las expectativas del cliente, es cómo producir clientes satisfechos, por otro lado, el mal servicio al cliente genera quejas, lo que lleva a la pérdida de reconocimiento de una instancia pública porque ese consumidor (además de todas las personas que hablan de su pésimo servicio) se convertirá en un detractor del estado, un buen servicio al cliente implica crear un vínculo con su cliente, que a su vez podría conducir a una relación a largo plazo.

Según Bill Huigens, un buen servicio al cliente es usted, ofreciendo una relación con su cliente; Uno de confianza, lealtad, amistad y respeto, este tipo de relaciones son ventajosas para los procesos y el cliente por igual es una situación de ganar-ganar, el cliente se beneficia porque está recibiendo un gran servicio que satisface, ya veces excede, sus expectativas, los beneficios que otorga el estado, porque los clientes felices son generalmente clientes de la repetición, así que no sólo se puede conseguir mantener este cliente feliz; Hay muchas posibilidades de que se gane a la gente solo por la manera en cómo se les habla y se muestra preocupación por sus requerimientos (Toscano, 2005).

1.3.3 El servicio al cliente es la clave para lograr éxito.

No se trata sólo de responder preguntas: se trata de ayudar a un cliente, incluso cuando no han pedido ayuda, comienza con una sonrisa cálida, sincera y una palabra amistosa, y termina con el funcionario compartir su propia experiencia, cuando tal vez no tiene nada que ver con su producto que ofrece (Ideas para pymes, 2011).

1.3.4 La Importancia del Servicio al Cliente

¿Por qué las instancias públicas pierden credibilidad? Algunas personas salen del área; Algunos clientes no están satisfechos con el producto o servicio; Y otros se van por razones competitivas, sin embargo, la mayoría de los clientes mejoran su calidad de vida únicamente debido a la actitud que posee una secretaria pública, ya que esta es la cara propiamente dicha del estado, y es la que representa a aquella entidad pública (Grupo Cultural S.A., 2009).

La equivocada forma de trabajar en ciertas secretarías hay que erradicarla, se debe esforzar en elevar la calidad de atención, parece difícil pero no lo es todo es cuestión de proponerse a realizar el trabajo con más eficiencia y responsabilidad, es importante tomar en cuenta que la calidad se extienda a través de todos los procesos que deben contribuir para el resultado final.

1.3.5 Calidad de servicio al cliente

La calidad del servicio refleja los indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados por tal motivo se recomiendan tomar medidas para mejorar las condiciones laborales. La calidad provoca que el ambiente de trabajo mejore, que el cliente se sienta a gusto y que las ganancias se incrementen; por lo cual vale la pena hacer un esfuerzo para lograrlo, teniendo claro que hay que unir voluntades para empezar a mejorar la calidad del trabajo entregado. Por lo tanto “el cliente es quien define y quien juzga la calidad” (Castillo, 2009).

La calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente de manera que este quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que el cliente se lleve la mejor impresión del servicio brindado.

1.3.6 Elementos de la calidad en el servicio al cliente

El cliente es la persona más importante del negocio, el cliente no depende de la empresa, pero ella si depende de él. Por lo tanto la empresa debe de brindarle un buen trato y facilidades para la adquisición de lo requerido, el cliente debe de obtener toda la atención por parte del personal de la empresa, esta debe brindarle un servicio de calidad y calidez el cual debe aplicar los siguientes aspectos.

- Profesionalidad: Saber qué hacer, como y cuando hacer.
- Eficiencia: Una buena atención que genere resultados positivos.
- Eficacia: Se realiza el servicio en el menor tiempo posible.
- Normalidad: Trato adecuado para cada cliente.
- Experiencia: Transmitirle confianza al cliente.
- Comprensión: Humanidad y razón para entender las diversas situaciones.
- Tacto: Respeto en todo momento.
- Amabilidad: Calidez en la atención.

Es muy importante tomar en cuenta y no olvidar la conocida frase “Al cliente lo que pida, porque el cliente siempre tiene la razón”. Conocer bien del negocio lo que se ofrece, capacitar al personal brindándole información actualizada, calidad en producto y servicio y aprender a conocer y dar un buen trato al cliente será uno de los factores de éxito y crecimiento para cualquier empresa y así demostraran su calidad en el servicio al cliente.

1.3.7 Principales factores que determinan la satisfacción del cliente

Las razones principales por las que los clientes se sienten insatisfechos se deben a los empleados, el personal que no (o no) escucha lo que están diciendo; Clientes que se sienten ignorados por el personal, o el personal que no es honesto acerca de hacer lo que dicen que

lo harán, o cuando lo harán; Personal que tiene poco o ningún conocimiento sobre los productos y / o servicios de su propia empresa, y el personal que no realiza el seguimiento, o lo sigue, todos estos problemas pueden cambiarse tan fácilmente a los positivos, proporcionando siempre un buen servicio al cliente: esto solo le pondrá a un funcionario público y al estado camino al éxito (Flores García, 1998).

De hecho, lo bien que los usuarios son tratados por un funcionario público hace toda la diferencia en el mundo entre si se alcanzan los objetivos de la instancia, si se lucha para mantener las puertas abiertas, o terminan cerrándolas permanentemente, otro punto muy importante a recordar es que proporcionar a los clientes con un gran servicio nunca debe ser una cuestión de hacer o comportarse de una manera que se piensa que los clientes quieren, en realidad es una cuestión de hacer lo que los usuarios requieren (Cando, 1998).

No se debe suponer que sabe lo que los usuarios requieren sin realmente pedirles, el trabajo consiste en entender a los usuarios y saber lo que quieren, la única manera de hacerlo es hablar con ellos, acercarse a ellos y mantenerse al tanto, “pensar como un usuario”, las claves para el éxito de una instancia pública son sus empleados de primera línea, son estos miembros del personal que presentan el rostro del estado al mundo exterior, por lo que es vital que sean entrenados en interacción efectiva con sus clientes, es cierto que la mayoría de las personas, directivos e incluso el gobierno entienden lo importante que es el servicio al cliente, pero lamentablemente carecen de los conocimientos y habilidades de servicio al cliente para manejar todas las situaciones diferentes que puedan surgir.

Incluso si un funcionario entiende lo importante que son los usuarios, tal vez sus compañeros de trabajo realmente no aprecian la importancia de tener clientes satisfechos, lamentablemente, algunos directivos y líderes de equipo ignoran los problemas de comportamiento con los empleados porque, sinceramente, no saben cómo lidiar con ellos, ignorar estos problemas muy importantes no los hará desaparecer, pero hará que sus usuarios se vayan y se quejen, el objetivo número uno como funcionario, especialmente si es una secretaria ejecutiva, es estar capacitada sobre cómo proporcionar un excelente servicio al cliente (Chiavenato, 2000).

CAPITULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE BAHÍA DE CARÁQUEZ EN EL AÑO 2016.

Pregunta 1 ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Análisis.- La pregunta en cuestión tiene como objetivo conocer de qué rango de edades son los usuarios que más recurren a las instancias públicas, depende de ello, se puede conocer el carácter y agilidad con la que requieren sus documentos o necesidades solucionadas.

Interpretación.- Más de las dos terceras partes de las secretarias es decir 27 de ellas, las cuales representan el 68% de las encuestadas afirman que tienen menos de 30 años de edad, La cuarta parte de las secretarias ejecutivas de las empresas públicas es decir 10 de ellas, las cuales representan el 25% de las encuestadas reportan que tienen menos de 40 años, La gran minoría de las encuestadas es decir 2 de ellas, las cuales representan el 5% de las encuestadas opinan que tienen menos de 50 años, y por último, La gran minoría de las participantes de la encuesta es decir 1 de ellas, las cuales representan el 3% de las encuestadas estiman que más de 50 años laborando como secretarias.

Pregunta 2 ¿Qué título profesional posee usted?

Análisis.- En esta pregunta se puede observar que son pocas las secretarias ejecutivas con título que han obtenido un puesto para ejercer su profesión y un porcentaje bastante elevado son egresadas de secretariado ejecutivo que no alcanzaron a finalizar sus estudios, claramente se visualiza que las empresas públicas aún no han tomado en consideración el punto más importante, el cual es contratar secretarias que ya tengan un título profesional en secretariado ejecutivo.

Interpretación.- Casi la tercera parte de las secretarias es decir 12 de ellas, las cuales representan el 30% de las encuestadas afirman que son egresadas en secretariado, Casi la

tercera parte de las secretarías ejecutivas de las empresas públicas es decir 13 de ellas, las cuales representan el 33% de las encuestadas expresan que son egresadas de otras carreras como ingenierías, licenciaturas, etc., Una minoría de las encuestadas es decir 6 de ellas, las cuales representan el 15% de las encuestadas dicen que poseen un título de secretariado ejecutivo, y por último, Casi la cuarta parte de las participantes de la encuesta es decir 9 de ellas, las cuales representan el 23% de las encuestadas revelan que Tienen títulos de tercer nivel obtenidos en otras carreras profesionales que no tienen nada que ver con el secretariado.

Pregunta 3 ¿Procede de una universidad pública o privada?

Análisis.- La educación pública superior cada vez está abarcando más titulaciones en el medio, eso es un punto muy importante, ya que se puede observar que las universidades públicas están cada vez más mejorando su nivel educativo, y que específicamente en el tema secretarial está tomando mayor fuerza.

Interpretación.- Casi las dos terceras partes de las secretarías es decir 26 de ellas, las cuales representan el 65% de las encuestadas afirman que han estudiado en entidades públicas, Más de la tercera parte de las secretarías ejecutivas de las empresas públicas es decir 14 de ellas, las cuales representan el 35% de las encuestadas aseveran que sus estudios los han realizado en universidades o institutos privados.

Pregunta 4 ¿En qué rango se encuentra el tiempo de su experiencia como secretaria ejecutiva?

Análisis.- Si se toma en consideración el tiempo que las secretarías llevan trabajando para las entidades públicas se observa que relativamente, las secretarías en la ciudad de Bahía de Caráquez, llevan poco tiempo en sus puestos de trabajo, esto se debe a que existe un gran número de empleados públicos que no tienen nombramientos definitivos, se basan más en contratos renovables, esto lógicamente es una situación que debe de cambiar, ya que nuestras secretarías ejecutivas producto de su estudio en una universidad del estado, debe de tener su nombramiento definitivo.

Interpretación.- La gran mayoría de las secretarías es decir 32 de ellas, las cuales representan el 80% de las encuestadas afirman que tienen menos de 5 años laborando en la

institución pública, Una minoría de las secretarías ejecutivas de las empresas públicas es decir 5 de ellas, las cuales representan el 13% de las encuestadas expresan que llevan laborando en la institución por un tiempo entre 5 y 10 años de trabajo, La gran minoría de las encuestadas es decir 2 de ellas, las cuales representan el 5% de las encuestadas publican que se encuentran laborando por un período de 10 a 15 años, y por último, La gran minoría de las participantes de la encuesta es decir 1 de ellas, las cuales representan el 3% de las encuestadas afirman que llevan más de 15 años trabajando como secretarías ejecutivas,

Pregunta 5 ¿La empresa pública donde usted labora tiene un código de ética de ética profesional aplicado al trato con los usuarios?

Análisis.- Una de las razones por la que las secretarías no saben si la dependencia tiene un código de ética, es porque se han basado más en su experiencia y conocimientos secretariales y diversas capacitaciones en la atención al usuario, otras opinaron de manera verbal que es por el corto tiempo que llevan trabajando y que aún no conocen los estamentos del departamento público donde laboran.

Interpretación.- Casi la tercera parte de las secretarías es decir 12 de ellas, las cuales representan el 30% de las encuestadas afirman que en sus dependencias laborales si poseen un código de ética que se implementa en la atención al usuario de dicha dependencia, Casi las dos terceras partes de las secretarías ejecutivas de las empresas públicas es decir 25 de ellas, las cuales representan el 63% de las encuestadas opinan que no tienen un código de ética establecido para la atención de los usuarios de su departamento, La gran minoría de las encuestadas es decir 3 de ellas, las cuales representan el 8% de las encuestadas dicen que no están seguras si poseen un código en sus dependencias.

Pregunta 6 ¿Qué es lo más importante que se debe practicar con los usuarios en cuanto a los códigos de ética?

Análisis.- La mayoría de las secretarías concordaron que lo más importante en la atención al usuario, tomando en consideración los códigos de ética es la eficiencia, suponen ellas que si son atendidos con eficiencia y eficacia, los usuarios llevarán la mejor impresión del dicho departamento.

Interpretación.- El 20% de las encuestadas afirman que lo más importante que se debe practicar con el usuario es la atención amable y esmerada, por otra parte el 70% de las encuestadas califican que lo mejor que una secretaria debe mostrar en la atención al usuario es la eficiencia, La gran minoría de las encuestadas es decir 3 de ellas, las cuales representan el 8% de las encuestadas revelan que la calidez con la que se atiende a las personas que diariamente asisten a las dependencias secretariales es la calidez con las que se trata con ellas, y por último, el 3% de las encuestadas creen que la puntualidad es la principal práctica que debe tener una secretaria en la atención al usuario.

Pregunta 7 ¿Considera usted que la empatía, cortesía, buenos modales es importante en la atención a los clientes?

Análisis.- En esta pregunta todas las secretarias respondieron que la cortesía y los buenos modales y afirman que la combinación de la empatía, es lo más importante para la atención a los clientes.

Interpretación.- El 100% de las encuestadas afirman que la combinación de la empatía, cortesía, buenos modales, entre otros, es lo más importante en la atención al cliente.

Pregunta 8 ¿A su criterio cuál cree usted que es el principal problema ético que se enfrentan las secretarias ejecutivas en la actualidad?

Análisis.- Esta pregunta en particular muestra una realidad latente en nuestro entorno laboral, ya que implícitamente las secretarias comunican que la desorganización de una empresa pública es el principal problema a la que ellas se enfrentan, esto se puede corroborar con una de las preguntas anteriores, ya que a más de que la mayoría de las secretarias son nuevas en sus dependencias laborales, luego de dos años o tres pierden sus puestos de trabajos por las políticas laborales de contratación pública, así se puede visualizar en una dependencia, cuando una secretaria lleva dos años de trabajo, ha adquirido ciertas destrezas, ha hecho capacitaciones y asistido a distintos seminarios, este ciclo se debe repetir con la contratación de una nueva secretarias, y ese es un punto en una posible análisis FODA de las instituciones públicas.

Interpretación.- Todas de las secretarias es decir 2 de ellas, las cuales representan el 5% de las encuestadas afirman que la falta de ética de los directivos es el principal problema

que las secretarías se enfrentan cuando asumen su rol dentro de la empresa, Casi la mitad de las secretarías ejecutivas de las empresas públicas es decir 19 de ellas, las cuales representan el 48% de las encuestadas aseveran que la desorganización de una empresa es lo que conlleva a dar una atención no deseada al usuario de alguna dependencia pública, de las encuestadas es decir 9 de ellas, las cuales representan el 23% de las encuestadas afirman que la corrupción política es el más importante causal de enfrentamiento entre las secretarías y su respectiva función, y por último, de las participantes de la encuesta es decir 10 de ellas, las cuales representan el 25% de las encuestadas creen que la falta de formación ética en las universidades es la causa más importante con la que las secretarías se enfrentan día a día en sus labores cotidianas,

Pregunta 9 ¿Cuál cree usted que es lo más importante en la atención al usuario?

Análisis.- en esta pregunta se analizó que la entrega puntual de documentos, la organización interna o externa y la atención personalizada a cada persona que solicite su trabajo es lo más importante en la atención al cliente.

Interpretación.- Casi la tercera parte de las secretarías es decir 11 de ellas, las cuales representan el 28% de las encuestadas afirman que la entrega puntual de documentos o requerimientos al usuario es lo más importante en la atención al usuario, La gran minoría de las secretarías ejecutivas de las empresas públicas es decir el 8% de las encuestadas reportan que lo que de verdad importa son los procesos internos de cada dependencia laboral, Casi la tercera parte de las encuestadas es decir 11 de ellas, las cuales representan el 28% de las encuestadas opinan que la organización tanto interna como externa es lo que debe primar, ya que si una institución es organizada, la atención al usuario será el producto eficaz de dicha organización, y por último, 15 de las participantes de la encuesta, las cuales representan el 38% estiman que la atención personalizada a cada usuario es lo que debe primar en la atención.

2.2 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los usuarios de las empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.

Pregunta 1 ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Análisis.- La pregunta en cuestión tiene como objetivo conocer de qué rango de edades son los usuarios que más recurren a las instancias públicas, depende de ello, se puede conocer el carácter y agilidad con la que requieren sus documentos o necesidades solucionadas.

Interpretación.- Casi la cuarta parte de los usuarios de las empresas públicas es decir 9 de ellos, los cuales representan el 23% de los encuestados afirman que tienen menos de 30 años de edad, Más de las dos terceras partes de los encuestados es decir 27 de ellos, los cuales representan el 68% de los encuestados reportan que tienen menos de 40 años, La gran minoría de los clientes es decir 3 de ellos, los cuales representan el 8% de los encuestados opinan que tienen menos de 50 años, y por último, La gran minoría de los participantes de la presente encuesta es decir 1 de ellos, los cuales representan el 3% de los encuestados estiman que más de 50 años ,

Pregunta 2 ¿Con qué frecuencia requiere usted atención en esta dependencia?

Análisis.- Esta pregunta se les formulo a los usuarios con el fin de determinar con qué frecuencia recurren a las instancias públicas a solicitar de sus servicios.

Interpretación.- Más de la mitad de los usuarios de las empresas públicas es decir 23 de ellos, los cuales representan el 58% de los encuestados afirman que siempre vienen a esta dependencia u otras instancias del estado, Una minoría de los encuestados es decir 5 de ellos, los cuales representan el 13% de los encuestados expresan que casi siempre necesitan algún tipo de información, La cuarta parte de los clientes es decir 10 de ellos, los cuales representan el 25% de los encuestados dicen que a veces , y por último, La gran minoría de los participantes de la presente encuesta es decir 2 de ellos, los cuales representan el 5% de los encuestados revelan que es la primera vez que acuden a una oficina a hacer algún requerimiento.

Pregunta 3 ¿Se encuentra satisfecho con la atención de esta dependencia secretarial?

Análisis.- con esta encuesta se analizó que una gran mayoría de los usuarios no se sienten satisfechos del servicio brindado por las instancias públicas ya que este carece de muchas falencias en la atención por lo que no se rigen con las normas establecidas por el hecho de decir que son públicas.

Interpretación.- Casi la mitad de los usuarios de las empresas públicas es decir 16 de ellos, los cuales representan el 40% de los encuestados afirman que si están satisfechos con la atención que brindan en esta dependencia secretarial, Casi las dos terceras partes de los encuestados es decir 24 de ellos, los cuales representan el 60% de los encuestados aseveran que no se encuentran satisfechos por la atención brindada.

Pregunta 4 ¿Cómo le pareció el tiempo que le tomó a la secretaria para atender y dar solución a su requerimiento?

Análisis.- Cuando se recurre a una instancia pública muchas veces los usuarios sienten una gran insatisfacción al momento de la atención porque no le dan importancia y prontitud a los requerimientos que ellos necesitan.

Interpretación.- Más de la tercera parte de los usuarios de las empresas públicas, los cuales representan el 35% de los encuestados afirman que nada aceptable el tiempo que requirieron las secretarias en la atención a sus requerimientos, Casi la mitad de los encuestados es decir 16 de ellos, los cuales representan el 40% de los encuestados expresan que poco aceptable en dar alguna solución a sus demandas, Casi la cuarta parte de los clientes es decir 9 de ellos, los cuales representan el 23% de los encuestados publican que el tiempo empleado por ellas para la solución de sus problemas es aceptable, y por último, La gran minoría de los participantes de la presente encuesta es decir 1 de ellos, los cuales representan el 3% de los encuestados afirman que la solución y el tiempo que utilizaron las secretarias fue óptimo

Pregunta 5 ¿Cómo califica usted el tiempo de la atención de la secretaria de esta oficina?

Análisis.- la gran mayoría de los usuarios afirmaron que la atención que se les ha brindado cuando han asistido a una empresa pública ha sido excelente y que no han tenido contratiempo.

Interpretación.- El 63% de los encuestados afirman que el tiempo que ofrecieron a su atención fue excelente, Casi la tercera parte de los encuestados es decir 11 de ellos, los cuales representan el 28% de los encuestados opinan que el tiempo de atención fue bueno, La décima parte de los clientes es decir 4 de ellos, los cuales representan el 10% de los encuestados dicen que fue malo.

Pregunta 6 ¿En cuánto a la atención personalizada, Cree usted que cumplen con estamentos éticos y morales en esta institución?

Análisis.- Por lo que se pudo analizar en esta encuesta hay una falta notoria del cumplimiento de las normas éticas y morales, las cuales no ponen en práctica para que la atención sea de calidad y calidez.

Interpretación.- El 20% de los encuestados afirman que la atención brindada en dicho departamento si cumple con los estamentos éticos y morales que una institución pública debe tener, Casi las tres cuartas partes de los encuestados es decir 28 de ellos, los cuales representan el 70% de los encuestados califican que la atención brindada no cumplen con sus requisitos, La gran minoría de los clientes es decir 3 de ellos, los cuales representan el 8% de los encuestados revelan que no sabe si la atención cumple con los requerimientos básicos con respecto a los procedimientos éticos de una institución del estado.

Pregunta 7 ¿Siente usted que ha recibido empatía, cortesía, buenos modales con las secretarías de esta oficina?

Análisis.- En la actualidad con las nuevas reformas laborales todos los servidores públicos están en la obligación de brindar un excelente servicio y darles comodidad, empatía, cortesía pero sobre todo buenos modales para así el usuario se sienta satisfecho.

Interpretación.- Más de la mitad de los usuarios de las empresas públicas es decir 23 de ellos, los cuales representan el 58% de los encuestados afirman que si recibieron empatía y que la cortesía fue buena, Casi la mitad de los encuestados es decir 17 de ellos, los cuales representan el 43% de los encuestados expresan que recibieron un trato no adecuado hacia un usuario.

Pregunta 8 ¿Cuál cree usted que es una amenaza en la atención al usuario?

Análisis.- Una de las principales amenazas en la atención al usuario es la desorganización tanto empresarial como en el momento de archivar o digitalizar los documentos, ya que muchos documentos tienden a ser extraviados en la misma instancia.

Interpretación.- La gran minoría de los usuarios de las empresas públicas es decir 1 de ellos, los cuales representan el 3% de los encuestados afirman que la falta de ética de los directivos es el principal problema que las secretarías se enfrentan cuando asumen su rol dentro de la empresa, Casi las tres cuartas partes de los encuestados es decir 28 de ellos, los cuales representan el 70% de los encuestados aseveran que la desorganización de una empresa es lo que conlleva a dar una atención no deseada al usuario de alguna dependencia pública, de los clientes es decir 11 de ellos, los cuales representan el 28% de los encuestados afirman que la corrupción política es el más importante causal de enfrentamiento entre las secretarías y su respectiva función.

CAPITULO III

3 TEMA DE LA PROPUESTA

ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL Y UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS, PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN SUS DEPENDENCIAS.

3.1 Antecedentes de la propuesta

En la actualidad se muestra una gran dinámica de cambio en donde toda secretaria ejecutiva deberá enfrentar los retos que se le presenten, generando los cambios que el entorno les demanda, afrontando exitosamente las amenazas, aprovechando las oportunidades, garantizando la competitividad y contando con recursos óptimos que le ayudan alcanzar los objetivos planificados.

La secretaria es la clave primordial en una empresa, pero su rol fue cambiando con los años así como el estilo de las reuniones sufrió variantes, en el transcurso del tiempo han tenido que formarse y actualizarse la gran parte del aprendizaje fue con el uso de la tecnología que las convirtió en profesionales altamente formadas con idiomas y conocimientos empresariales y organizacionales.

A la vez es necesario establecer valores éticos en quienes cumplen el de Secretarias Ejecutivas en las empresas públicas, por lo tanto las personas que cumplen estas funciones deben unir esfuerzos y voluntades para enfrentar los cambios actuales y convertirlos en fortalezas futuras. Para lograr este objetivo es necesario implementar un código de ética basado en derechos y responsabilidades que se debe efectuar en una institución para llegar a brindar un servicio de excelencia.

Por lo tanto los beneficiarios indirectos de la presente propuesta son los usuarios que se acercan día a día a las instancias públicas a solicitar requerimientos de distintas índoles, la propuesta de elaborar un código de ética es para que las secretarias lo analicen y lo mantengan en sus instancias públicas, con el seguimiento del código hará que la relación con los usuarios y con la misma dependencia pública mejore permitiendo así que toda la

entidad pública renueve su prestigio interno y externo, con el propósito de alcanzar un grado de eficiencia y eficacia en la gestión secretarial.

2.3 Justificación

La historia de la atención en las oficinas del Estado por parte de sus secretarías ha tenido un velo oscuro, ya que es conocido que la insatisfacción de los clientes es notoria, era realmente necesario que esta profesión importante y particular con tantas responsabilidades y trabajando en conjunto con las demás entidades y organizaciones del Ecuador, tuviera un Código de Ética Profesional que serviría de herramienta y guía para la acción de las Secretarías Profesionales en las oficinas. Así, el Código de Ética Profesional permite orientar y seguir la evolución de la profesión. El presente Código de Ética requiere revisión por instancias profesionales y aceptación del Estado Ecuatoriano para su utilización en sus dependencias.

Un Código de Ética es una de las herramientas básicas para el correcto desempeño como profesionales. Lo que se muestra en el desarrollo de la propuesta es una recopilación de distintos códigos de éticas y redirigidos para el entorno del sector público, tomando en consideración su idiosincrasia y cultura.

La relación de un código de ética en una empresa es en primer lugar coadyuvar al mejoramiento económico de las empresas privadas, en el caso de las entidades públicas mejorar el servicio hacia la ciudadanía, y que el bienestar del ser humano se vea reflejado en el trato a los demás. La elaboración de un código de ética es importante ya que permite definir técnicamente las funciones y responsabilidades que deben tener las secretarías para brindar un trato agradable y poder obtener la satisfacción del usuario.

2.4 Objetivos

3.1.1 Objetivo General

Diseñar un esquema con los valores y códigos de ética para las secretarías de las empresas públicas, para mejorar la atención al usuario y crear un ambiente de satisfacción y credibilidad en ellos.

3.1.2 Objetivos Específicos

- Proveer a las secretarías ejecutivas de las empresas públicas un esquema con el código de ética para la atención al usuario.
- Promover la ética profesional en las secretarías ejecutivas mediante un plan de capacitación.
- Impulsar y promover el perfeccionamiento de habilidades, actitudes éticas y aptitudes para que facilite el mejoramiento de la relación con los usuarios.

2.5 Desarrollo de la Propuesta

El código de ética de la presente propuesta está fundamentado en los capítulos y principios primordiales del código general de ética profesional.

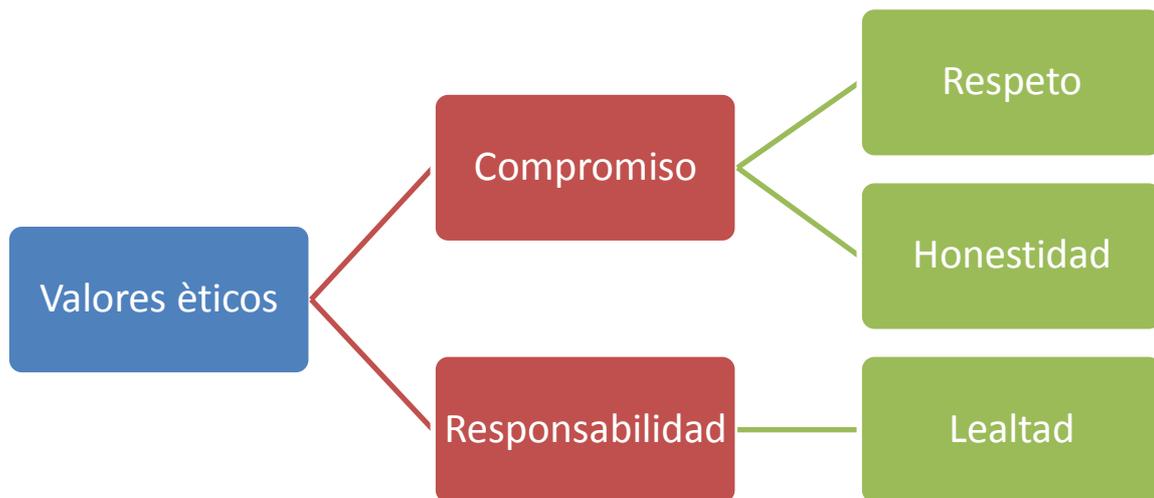
3.1.3 Código de ética

El proceso de elaboración de un código de ética deberá diseñarse según las características propias de la empresa. A su vez, es necesario realizar una revisión periódica del mismo y dar a conocer los cambios que se implementaran en dicho código.

3.1.4 Plan de capacitación

Creación de código	Grupo asignado:	Sensibilización	Elaboración	Capacitación y difusión	Fomento y control
Dirección de la empresa	Planificación	<p>Realizar encuestas de clima ético en la empresa.</p> <p>Talleres con integrantes de la organización</p> <p>Objetivo: Sentar las bases del código.</p> <p>Tomar como base para su elaboración la misión y visión de la empresa.</p> <p>Documentos normativos y prácticas de conducta de la empresa.</p>	<p>Sistematización por escrito de las conductas a través de la elaboración de un Código de Ética.</p> <p>Se comparten borradores con asesores legales, organizaciones y grupos de interés formadores de opinión.</p>	<p>Se debe capacitar al personal a través de presentación de casos prácticos en donde se demuestren las mejores opciones a tomar en la empresa.</p> <p>Se tomara en la capacitación un test para constatar la asimilación del contenido</p>	Establecer criterios, opiniones y herramientas de difusión.

Ítems	Semanas												
	1			2			3						
Plan de Capacitación	■	■											
Seminario sobre Códigos de ética			■	■									
Conferencia de Socialización					■	■							
Taller sobre las relaciones de los CE y los empleados						■	■	■					
Conferencia Las ventajas de los CE									■	■			
Socialización del Código de ética de la Institución											■	■	



3.1.5 Capítulo I (Principios fundamentales)

Artículo 1 - Se considera Secretaria, con derecho a trabajar en la profesión, a la persona legalmente autorizada de acuerdo con la ley vigente.

Artículo 2 El presente Código Profesional de Ética tiene como objetivo el establecimiento de procedimientos para que las profesionales desempeñen su trabajo, regulando sus relaciones de dependencia y con la sociedad.

Artículo 3 - Corresponde a las Secretarías Profesionales velar por la reputación de su profesión, tratándola con el mayor cuidado y contribuyendo, con su actuación y ejemplo para promover la categoría, obedeciendo los principios morales y éticos de la sociedad manabita.

3.1.6 Capítulo II (Derechos)

Artículo 4 - Los derechos de las Secretarías son:

- A. garantizar y defender las prerrogativas establecidas por la ley;
- B. participar de asuntos que representen los usuarios;

- C. participar de actividades, públicas o no, destinadas a defender los derechos de los usuarios;
- D. defender la integridad moral y social de la profesión, informando cualquier tipo de acción desmoralizadora a los representantes a los ciudadanos que se convierten en usuarios de los establecimientos públicos de la región;
- E. ser admitidos a cursos de capacitación y otros eventos cuyo objetivo sea el perfeccionamiento profesional;
- F. tener un horario de trabajo compatible con la legislación laboral vigente.

3.1.7 Capítulo III (Deberes Fundamentales)

Artículo 5 - Los deberes fundamentales de los secretarios profesionales son:

- A) considerar la profesión como una forma de realización profesional;
- B) dirigir su conducta profesional hacia la verdad, la moral y la ética;
- C) respetar su profesión y realizar sus actividades siempre buscando mejoras;
- D) agilizar y facilitar adecuadamente el proceso de comunicación con el público;
- E) ser positivos en sus acciones y decisiones, sabiendo expresar y realizar sus actividades;
- F) conocer todos los temas relacionados con su profesión e informarse de todos los avances tecnológicos que puedan facilitar su actuación;
- G) luchar por el desarrollo de la profesión;
- H) luchar contra la práctica ilegal de la profesión;
- I) cooperar con las instituciones que imparten cursos específicos, ofreciéndoles asistencia y orientación.

3.1.8 Capítulo IV (Secreto Profesional)

Artículo 6 - Las secretarías profesionales deberán guardar secreto absoluto sobre los temas y documentos que se les confíen.

Artículo 7 - Se prohíbe a los secretarios profesionales firmar documentos que puedan perjudicar la dignidad profesional de la categoría.

3.1.9 Capítulo V (Relaciones con los usuarios)

Artículo 8 - Corresponde a los secretarios profesionales:

A) mantener la solidaridad y la comunidad de intereses en cuanto a:

B) establecer y mantener una atmósfera profesional cortés en el ambiente de trabajo, evitando desacuerdos y malentendidos profesionales, tomando en consideración todos requerimientos de los usuarios;

C) respetar las características individuales sin prejuicios religiosos, políticos o sociales;

D) establecer una atmósfera de respeto cordialidad, amabilidad y preocupación por las necesidades de los usuarios.

Artículo 9 - Queda prohibido:

A) aprovecharse del poco conocimiento que tienen los usuarios, del estado y de la influencia obtenida al sostener el trabajo, para conseguir cualquier tipo de beneficio;

B) perjudicar deliberadamente a un usuario, en diversos temas (económicos, sociales, entre otros);

C) ser solidarios y preocupados por la situación de los usuarios;

3.1.10 Capítulo VI (Relaciones con la Empresa)

Artículo 10 - Corresponde a las secretarías profesionales la responsabilidad de realizar el trabajo:

A) identificarse con la filosofía de la Compañía, siendo facilitadora y colaboradora en la implementación de cambios administrativos y políticos;

B) ser facilitadora de las relaciones interpersonales en su área de actuación;

C) ser un factor clave en el flujo de información, desarrollar y mantener los sistemas de comunicación de forma dinámica y continua;

Artículo 11 - Queda prohibido:

A) aprovecharse de su situación para obtener favores especiales o establecer un trabajo diferenciado;

B) Perjudicar deliberadamente a otros profesionales en el lugar de trabajo.

3.1.11 Capítulo VII (Obligaciones, Aplicación y Efectividad del Código de Ética)

Artículo 12 - El cumplimiento de este Código es el deber de las secretarías profesionales.

Artículo 13 – La secretaria ejecutiva deberá informar, aclarar y orientar a los usuarios sobre los procedimientos de sus requerimientos.

CONCLUSIONES

Al concluir este trabajo de investigación científica acerca de la importancia de la ética profesional y su incidencia en la atención al cliente en las instancias públicas, se establecen las siguientes conclusiones:

- Que los principios morales y éticos de una secretaria se dirigen hacia la igualdad de las personas, la solidaridad, las responsabilidades adquiridas, la eficacia y eficiencia de su labor apuntando a perfeccionar la manera en cómo se atienden los requerimientos de los ciudadanos en las distintas instancias públicas de la región.
- Que con la utilización de este código de ética profesional, las secretarias y los usuarios tendrán una mejor relación señalando un mejoramiento en la calidad de atención y visión que se tiene hacia las oficinas del Estado Ecuatoriano.
- Que el poco tiempo de trabajo, el continuo cambio de personal y el desconocimiento de un código de ética desfavorecen una atención ágil y tecnicada hacia los usuarios haciendo que los procesos se retrasen o se pierdan.

RECOMENDACIONES

- A las instancias públicas que tomen el código de ética, se lo revise y se cree una comisión para el mejoramiento y aplicación del código en las oficinas del estado.
- A los directivos de las instituciones públicas que realicen evaluaciones hacia las secretarías y les incentiven a realizar coevaluaciones y autoevaluaciones sobre valores y actitudes éticas relacionadas con la atención a los usuarios.
- A los entes reguladores de los procesos éticos y morales crear un comité de ética profesional con direccionamiento al servicio de la atención al cliente en cada una de las organizaciones públicas, para que se regule y modifique el código propuesto con miras a mejorar el sistema burocrático del país.
- A las instancias públicas que realicen consecutivamente capacitaciones e instrucción de los valores y códigos de ética al personal de secretaría, para así estén capacitadas y brinden una atención de calidad al usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- ASEGEL. (1976). *Código de ética profesional de las secretarias*. México.
- Cando, F. (1998). *Secretaria Ejecutiva*. España: Brosmac.
- Carvajal Arango, Á., & Orozco Ortiz, Y. (2011). *MANUAL DE GESTION SECRETARIAL*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Flores García, J. (1998). *Comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del pacífico.
- Gonzales, L. J. (1996). *Ética*. Bogotá: Ed. El Buho.
- Grupo Cultural S.A. (2009). *Secretaria Ejecutiva*. Madrid, España: UNOS.
- Ideas para pymes. (2011). *ideasparapymes.com*. Recuperado el diciembre de 2016, de ¿Cómo evalúa el cliente tu servicio?: <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/pymes-atencion-clientes-servicios-comunicacion-mercadotecnia.html>
- Lira, L. (2008). *Aproximación hacia un código de ética profesional*. Perú.
- Roldós Aguilera, L. (2004). *Ética para todos*. Quito - Ecuador: Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.
- Toscano, M. A. (2005). *Portal del comercio*. Recuperado el diciembre de 2016, de La atención al cliente: http://www.portaldocomerciante.gal/Archivos/ArchivosImpBiblioteca/atencion_cliente.pdf
- Yanez, M., & Emilio, R. (s/f). *Desarrollo Humano y Calidad*. Limusa - México: Noriega.
- Rosario Galarce, Elmy "desarrollo de valores éticos" 1994.
- Villarini Ángel R "la enseñanza moral en el currículo universitario", fundamento y estrategias para su desarrollo P.R. Colección Praxis 1994.
- Códigos de ética:
<http://www.uprh.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html>
<http://wiki-gun.wikispaces.com>
- Hernández del Castillo C (2009) *Calidad en el servicio*. México. TRILLAS

ANEXOS

Anexo 1: Formulario para las encuestas aplicadas a las secretarías de las empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ
FACULTAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstelos de acuerdo a su consideración
Encuestas aplicadas a las secretarías de las empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016

1.	¿En qué rango de edad se encuentra usted?	
	Menos de 30 años	<input type="checkbox"/>
	Menos de 40 años	<input type="checkbox"/>
	Menos de 50 años	<input type="checkbox"/>
	Más de 50 años	<input type="checkbox"/>
2.	¿Qué título profesional posee usted?	
	Egresada en secretariado	<input type="checkbox"/>
	Egresada en otras carreras	<input type="checkbox"/>
	Titulada en secretariado	<input type="checkbox"/>
	Titulada en otras carreras	<input type="checkbox"/>
3.	¿Procede de una universidad pública o privada?	
	Publica	<input type="checkbox"/>
	Privada	<input type="checkbox"/>
4.	¿En qué rango se encuentra el tiempo de su experiencia como secretaria ejecutiva?	
	Menos de 5 años	<input type="checkbox"/>
	Menos de 10 años	<input type="checkbox"/>
	Menos de 15 años	<input type="checkbox"/>
	Más de 15 años	<input type="checkbox"/>
5.	¿La empresa pública donde usted labora tiene un código de ética profesional aplicado al trato de los usuarios?	
	Si lo tiene	<input type="checkbox"/>
	No lo tiene	<input type="checkbox"/>
	No estoy segura	<input type="checkbox"/>
6.	¿Qué es lo más importante que se debe practicar con los usuarios en cuanto a los códigos de ética?	
	Atención amable	<input type="checkbox"/>
	Eficiencia	<input type="checkbox"/>
	Calidez	<input type="checkbox"/>
	Puntualidad	<input type="checkbox"/>
7.	¿Considera usted que la empatía, cortesía, buenos modales es importante en la atención a los clientes?	
	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
8.	¿A su criterio cuál cree usted que es el principal problema ético que se enfrentan las secretarías ejecutivas en la actualidad?	
	Falta de ética de los Directivos	<input type="checkbox"/>
	Desorganización de las empresas	<input type="checkbox"/>
	La corrupción política	<input type="checkbox"/>
	Falta de formación ética en la universidad	<input type="checkbox"/>
9.	¿Cuál cree usted que es lo más importante en la atención al usuario?	
	La entrega puntual de documentos	<input type="checkbox"/>
	Los procesos internos	<input type="checkbox"/>
	La organización pública	<input type="checkbox"/>
	La atención personalizada	<input type="checkbox"/>

Elaborado por: Jenniffer Roxana Veliz Mero

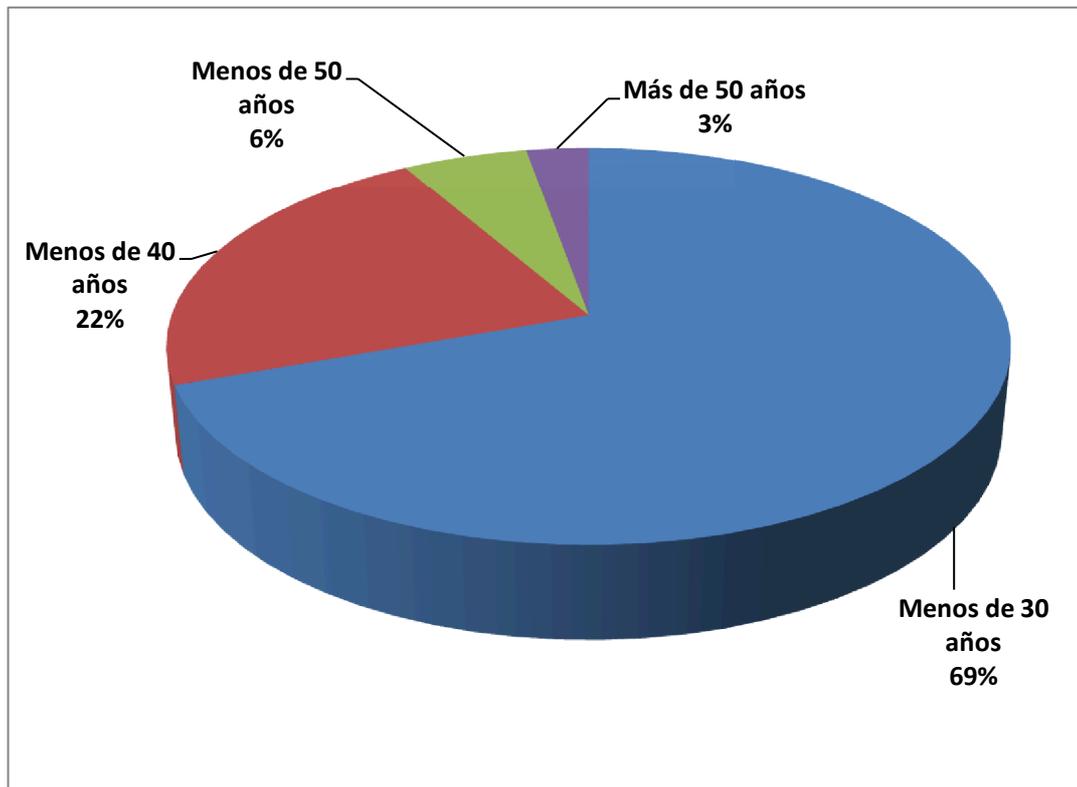
Anexo 2: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a las secretarias de la empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.

Pregunta 1 ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Opciones	F	%
Menos de 30 años	27	68%
Menos de 40 años	10	25%
Menos de 50 años	2	5%
Más de 50 años	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Secretarias de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

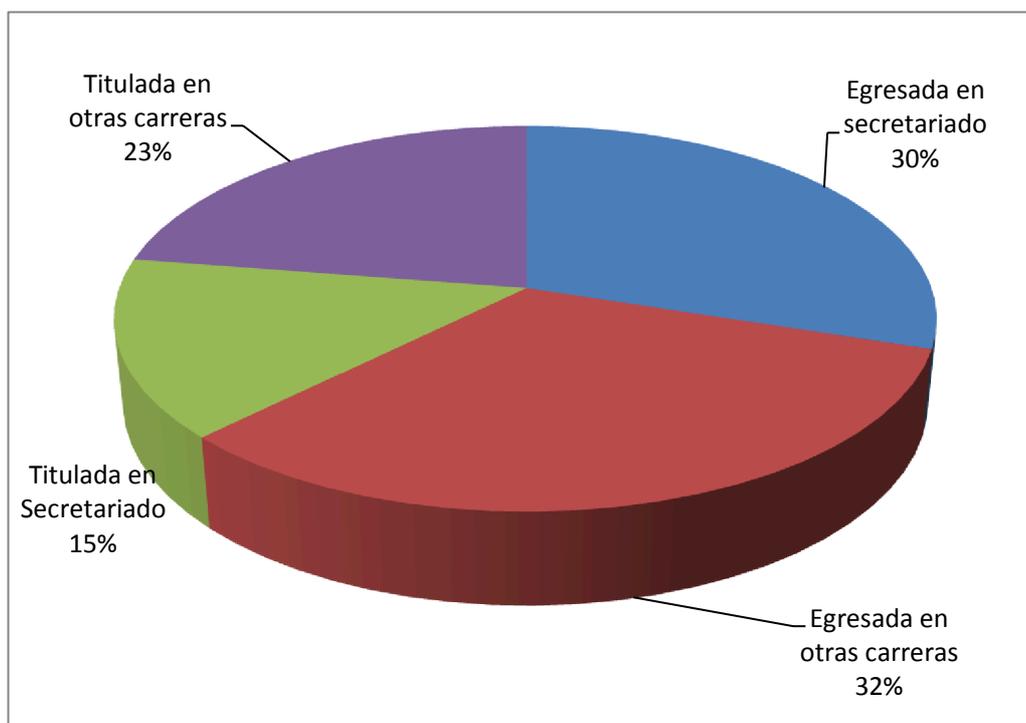


Pregunta 2 ¿Qué título profesional posee usted?

Opciones	F	%
Egresada en secretariado	12	30%
Egresada en otras carreras	13	33%
Titulada en Secretariado	6	15%
Titulada en otras carreras	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Secretarias de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

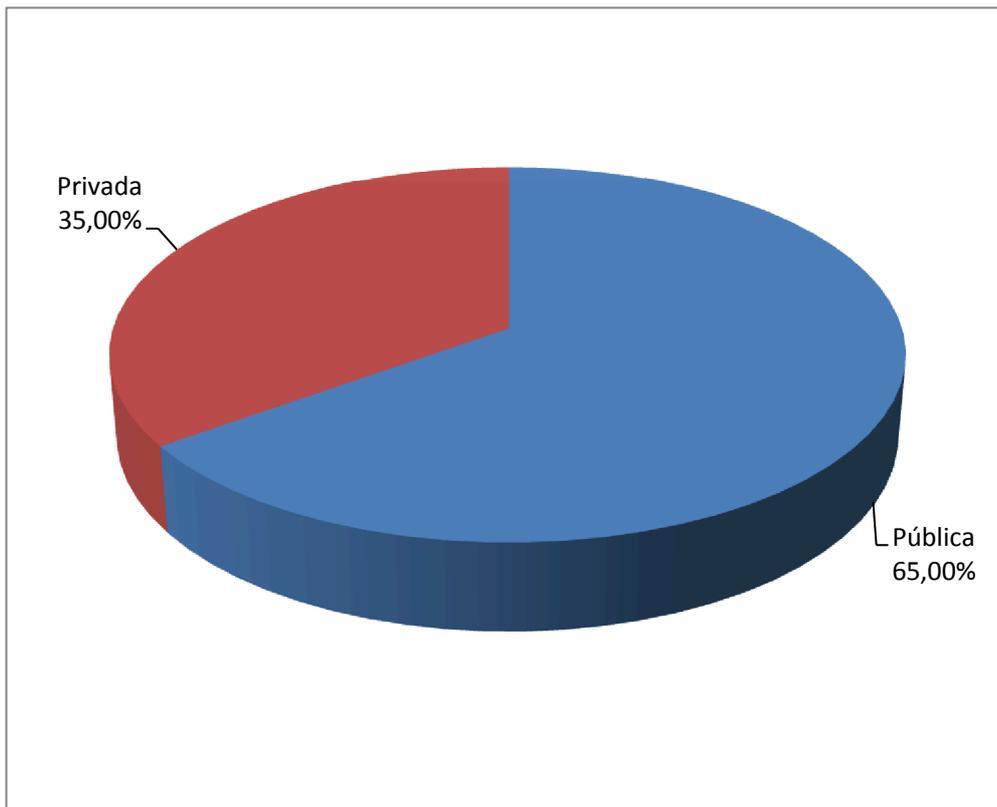


Pregunta 3 ¿Procede de una universidad pública o privada?

Opciones	F	%
Pública	26	65,00%
Privada	14	35,00%
Total	40	100%

Fuente: Secretarías de las empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

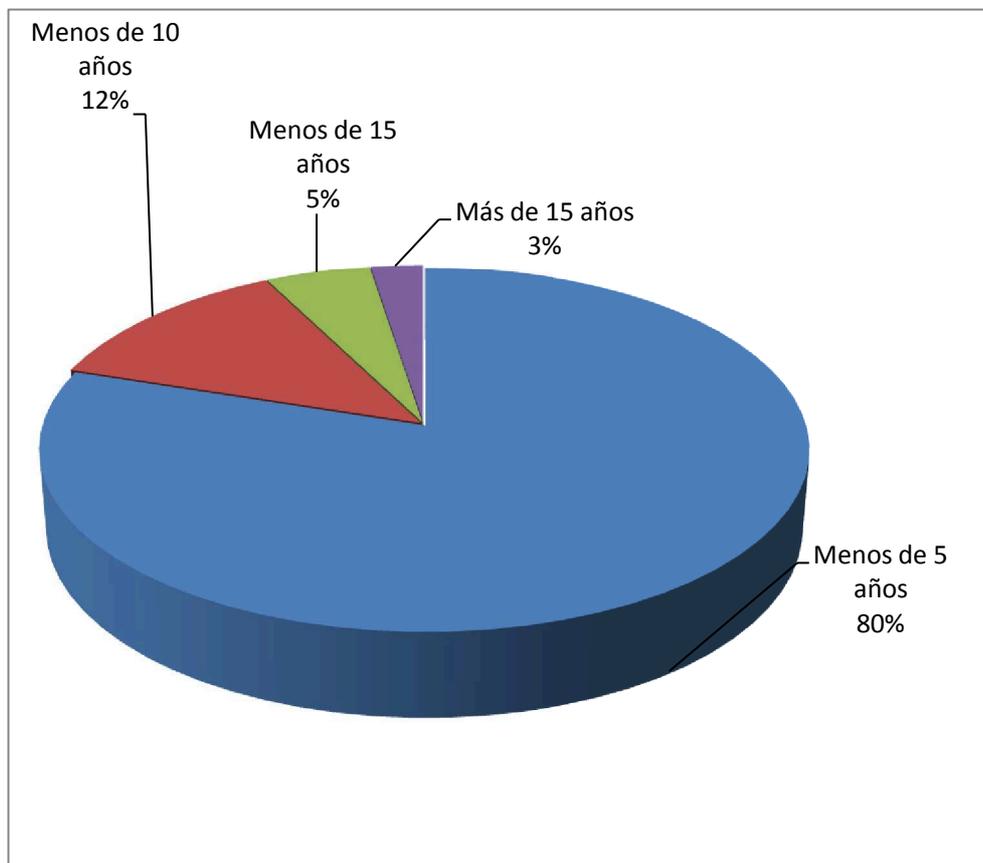


Pregunta 4 ¿En qué rango se encuentra el tiempo de su experiencia como secretaria ejecutiva?

Opciones	F	%
Menos de 5 años	32	80%
Menos de 10 años	5	13%
Menos de 15 años	2	5%
Más de 15 años	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Secretarías de las empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

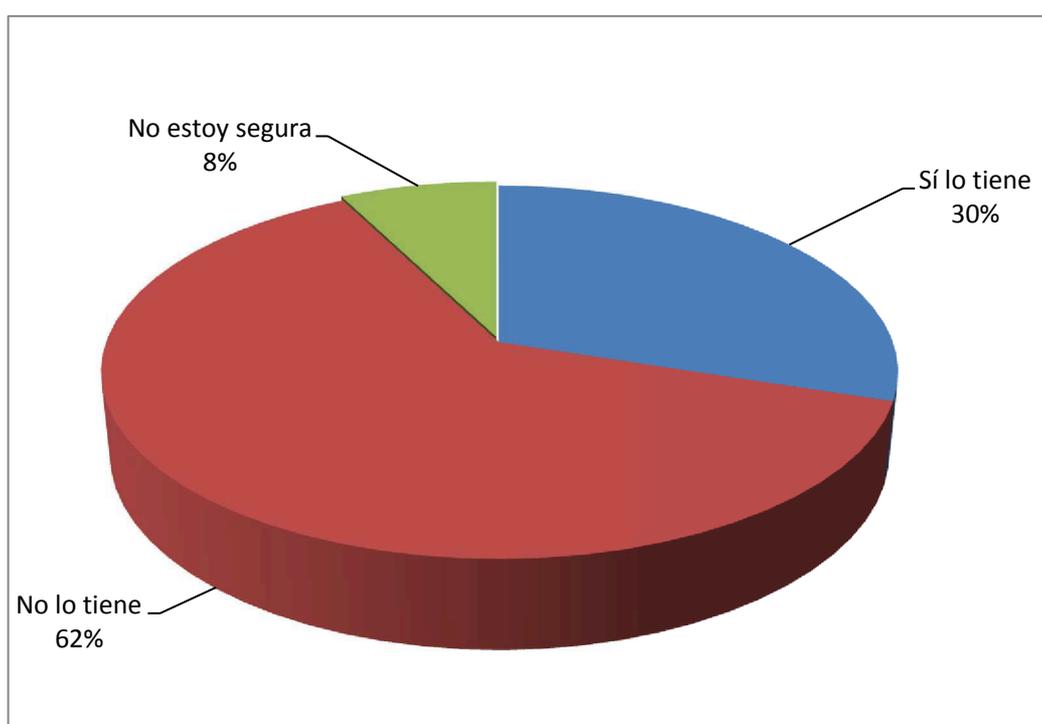


Pregunta 5 ¿La empresa pública donde usted labora tiene un código de ética de ética profesional aplicado al trato con los usuarios?

Opciones	F	%
Sí lo tiene	12	30%
No lo tiene	25	63%
No estoy segura	3	8%
Total	40	100%

Fuente: Secretarias de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

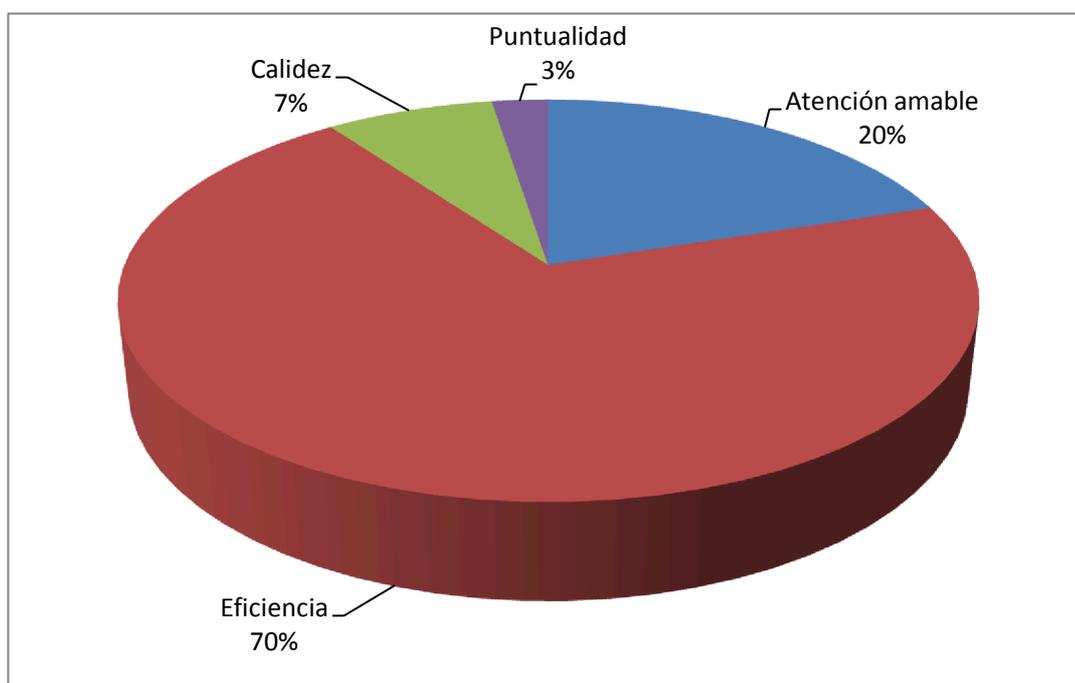


Pregunta 6 ¿Qué es lo más importante que se debe practicar con los usuarios en cuanto a los códigos de ética?

Opciones	F	%
Atención amable	8	20%
Eficiencia	28	70%
Calidez	3	8%
Puntualidad	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Secretarías de las empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

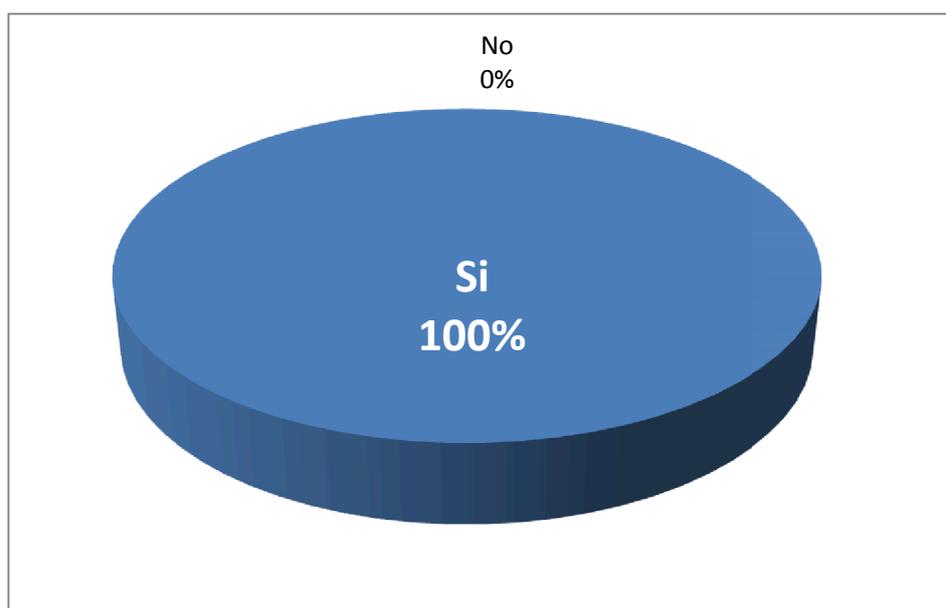


Pregunta 7 ¿Considera usted que la empatía, cortesía, buenos modales es importante en la atención a los clientes?

Opciones	F	%
Si	40	100%
No	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Secretarias de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

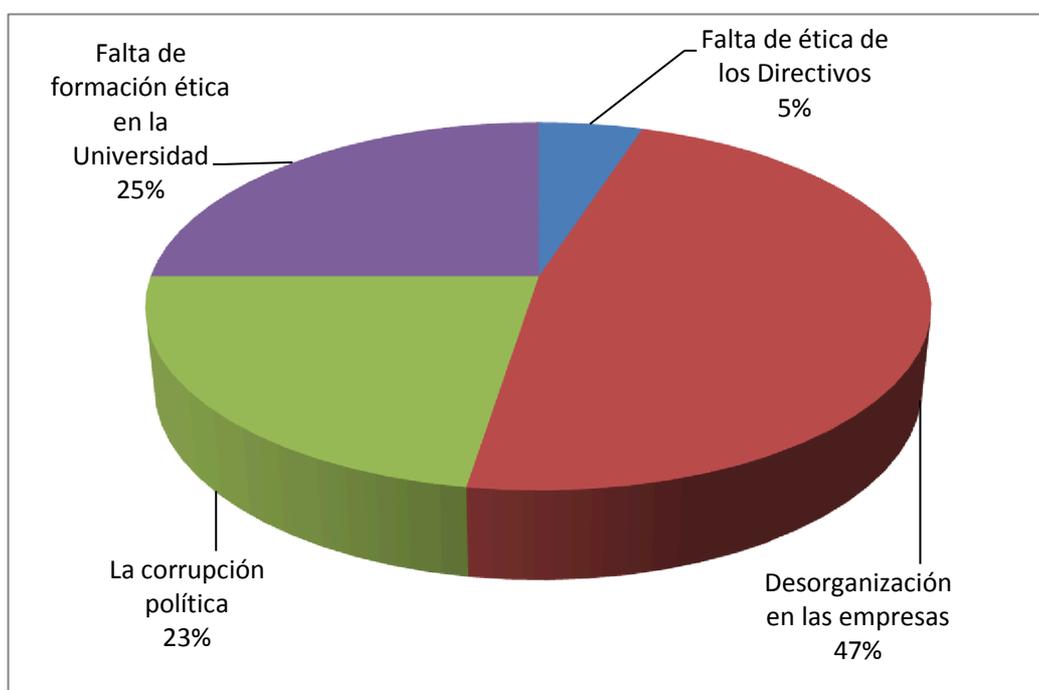


Pregunta 8 ¿A su criterio cuál cree usted que es el principal problema ético que se enfrentan las secretarías ejecutivas en la actualidad?

Opciones	F	%
Falta de ética de los Directivos	2	5%
Desorganización en las empresas	19	48%
La corrupción política	9	23%
Falta de formación ética en la Universidad	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Secretarías de las empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

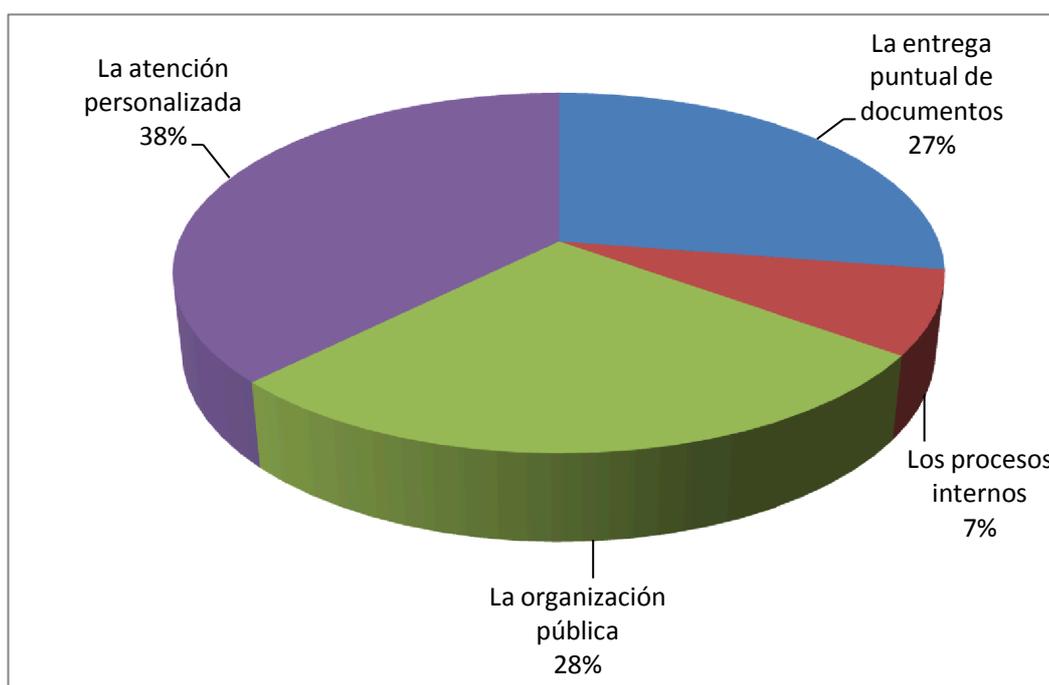


Pregunta 9 ¿Cuál cree usted que es lo más importante en la atención al usuario?

Opciones	F	%
La entrega puntual de documentos	11	28%
Los procesos internos	3	8%
La organización pública	11	28%
La atención personalizada	15	38%
Total	40	100%

Fuente: Secretarías de las empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero



Anexo 3: Formulario para las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ
FACULTAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LAS EMPRESAS PUBLICAS

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstelos de acuerdo a su consideración
Encuestas aplicadas a los usuarios de las empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016

1. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| Menos de 30 años | <input type="checkbox"/> |
| Menos de 40 años | <input type="checkbox"/> |
| Menos de 50 años | <input type="checkbox"/> |
| Más de 50 años | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Con que frecuencia requiere usted atención en esta dependencia?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| Aveces | <input type="checkbox"/> |
| Primera vez | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Se encuentra satisfecho con la atención de esta dependencia secretarial?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Cómo le pareció el tiempo que le tomo a la secretaria para atender y dar solución a su requerimiento?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Nada aceptable | <input type="checkbox"/> |
| Poco aceptable | <input type="checkbox"/> |
| Aceptable | <input type="checkbox"/> |
| Óptimo | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Cómo califica usted el tiempo de la atención de la secretaria de esta oficina?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |

6. ¿En cuanto a la atención personalizada, cree usted que cumplen con los estamentos éticos y morales en esta institución?

- | | |
|---------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| No sabe | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Siente usted que ha recibido empatía, cortesía y buenos modales con las secretarias de esta oficina?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

8. ¿Cuál cree usted que es una amenaza en la atención al usuario?

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Falta de ética de los Directivos | <input type="checkbox"/> |
| Desorganización de las empresas | <input type="checkbox"/> |
| La corrupción política | <input type="checkbox"/> |

Elaborado por: Jenniffer Roxana Veliz Mero

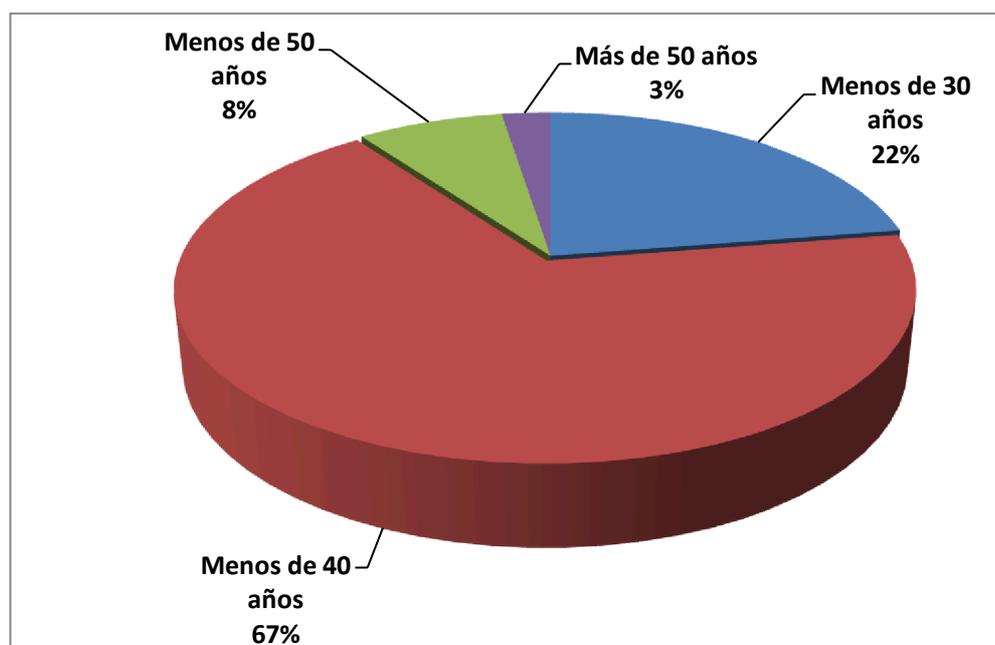
Anexo 4: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a las secretarias de la empresas públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez en el año 2016.

Pregunta 1 ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Opciones	F	%
Menos de 30 años	9	23%
Menos de 40 años	27	68%
Menos de 50 años	3	8%
Más de 50 años	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

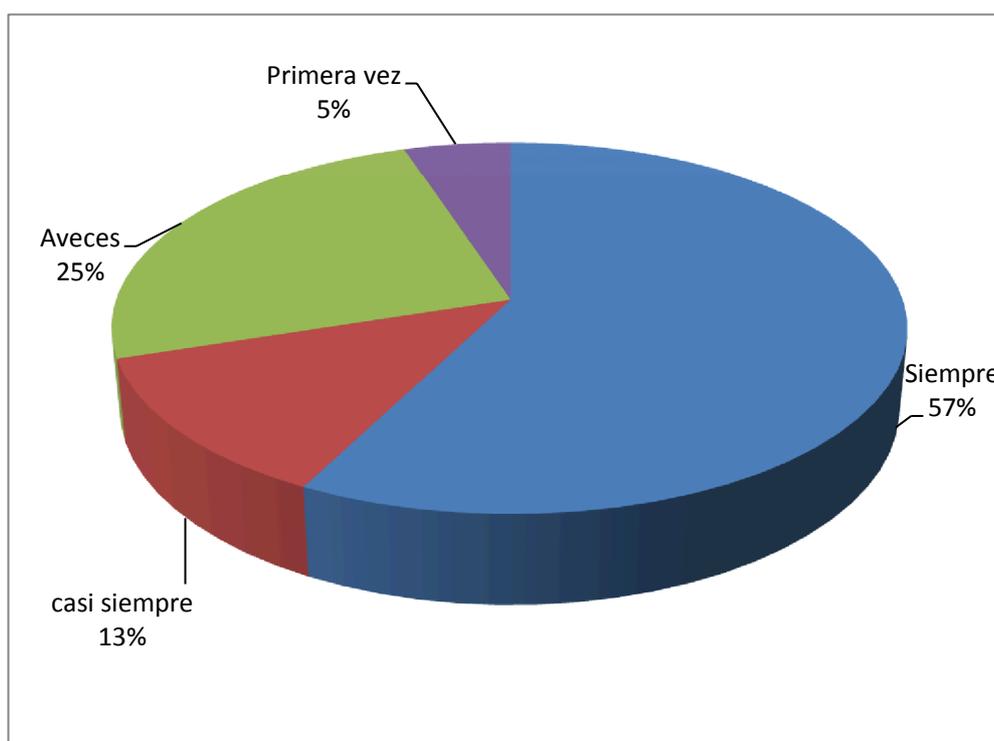


Pregunta 2 ¿Con qué frecuencia requiere usted atención en esta dependencia?

Opciones	F	%
Siempre	23	58%
casi siempre	5	13%
Aveces	10	25%
Primera vez	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

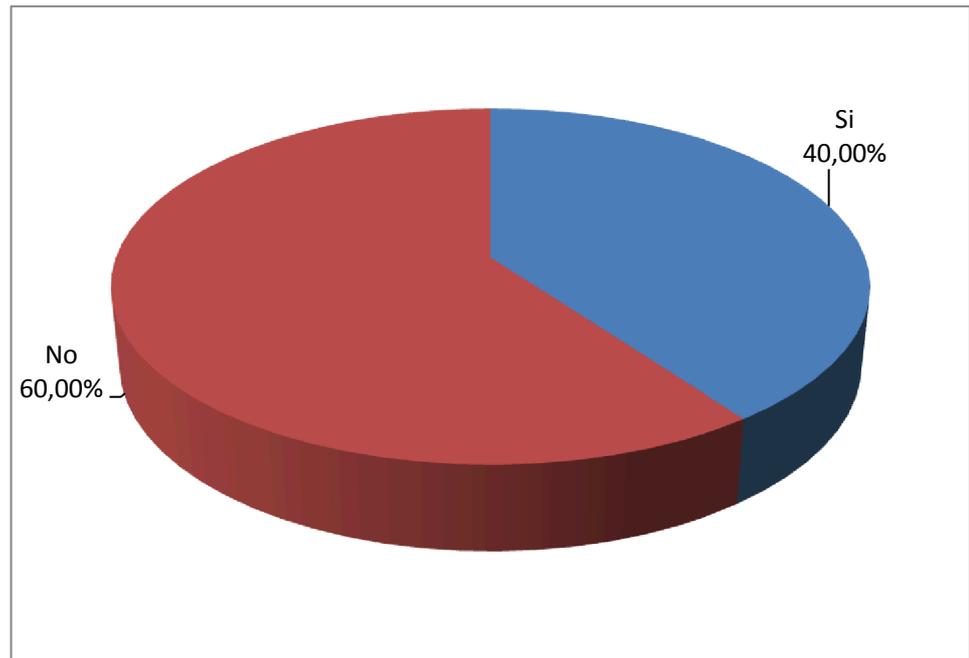


Pregunta 3 ¿Se encuentra satisfecho con la atención de esta dependencia secretarial?

Opciones	F	%
Si	16	40,00%
No	24	60,00%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

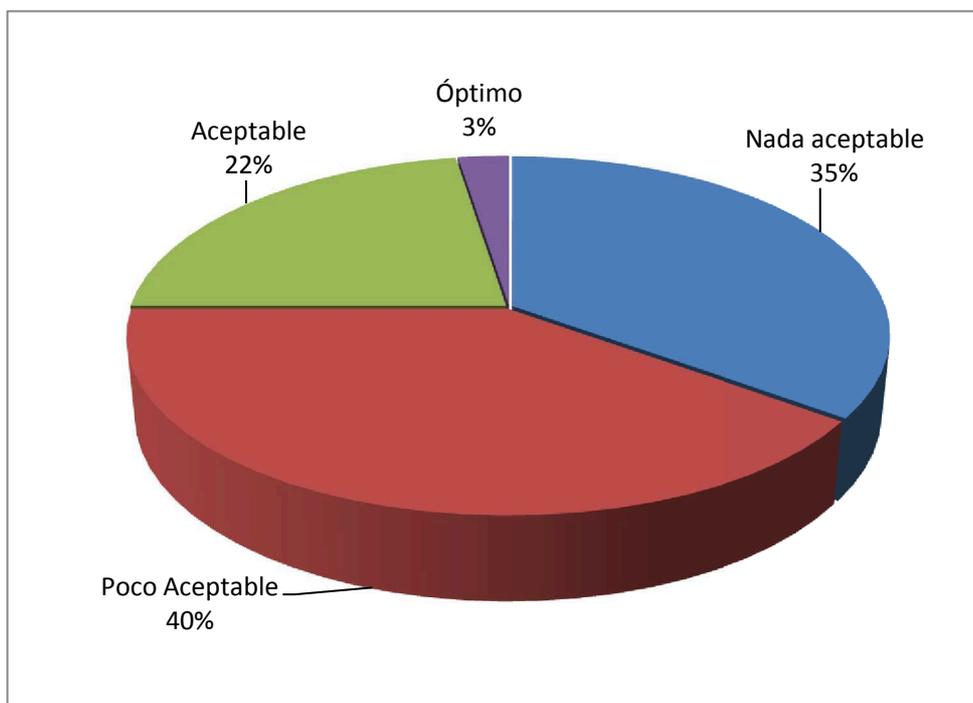


Pregunta 4 ¿Cómo le pareció el tiempo que le tomó a la secretaria para atender y dar solución a su requerimiento?

Opciones	F	%
Nada aceptable	14	35%
Poco Aceptable	16	40%
Aceptable	9	23%
Óptimo	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

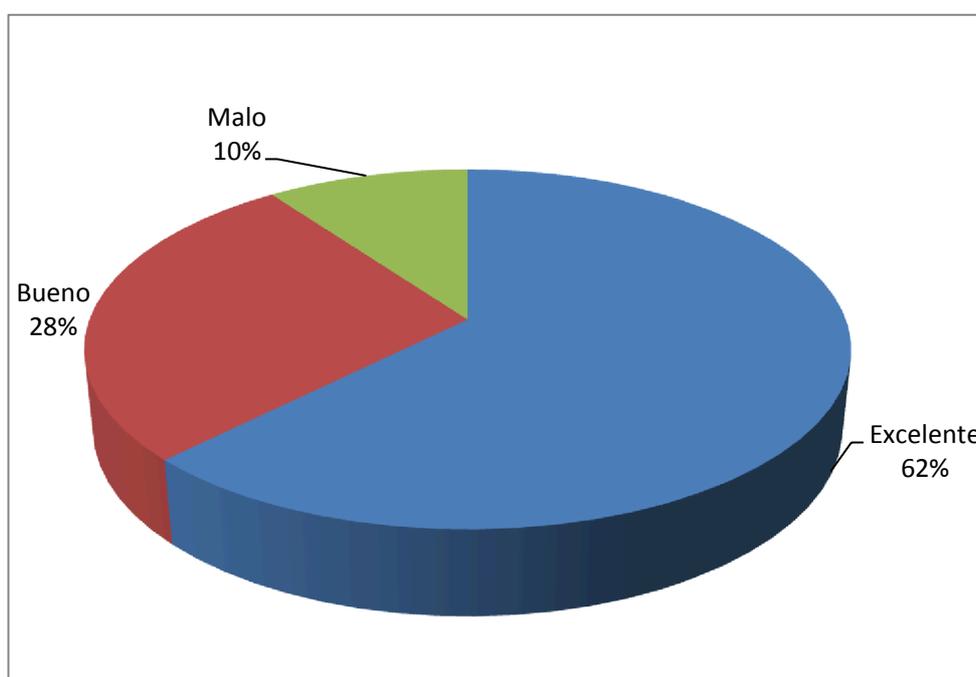


Pregunta 5 ¿Cómo califica usted el tiempo de la atención de la secretaria de esta oficina?

Opciones	F	%
Excelente	25	63%
Bueno	11	28%
Malo	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

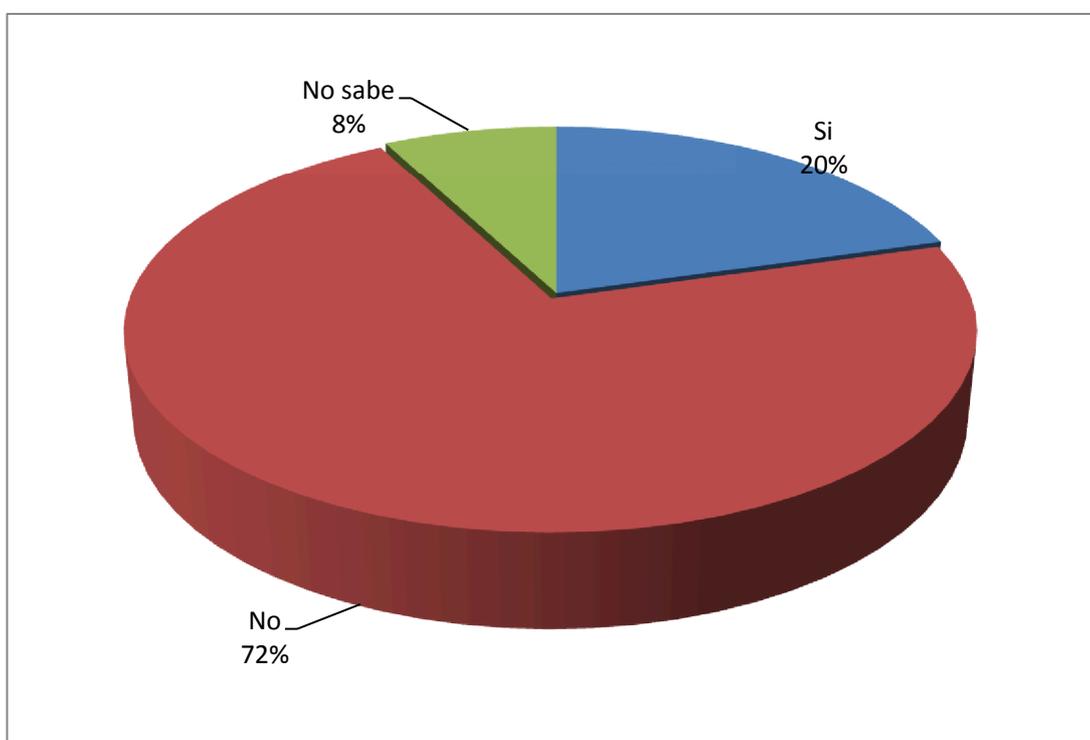


Pregunta 6 ¿En cuanto a la atención personalizada, Cree usted que cumplen con estamentos éticos y morales en esta institución?

Opciones	F	%
Si	8	20%
No	28	70%
No sabe	3	8%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

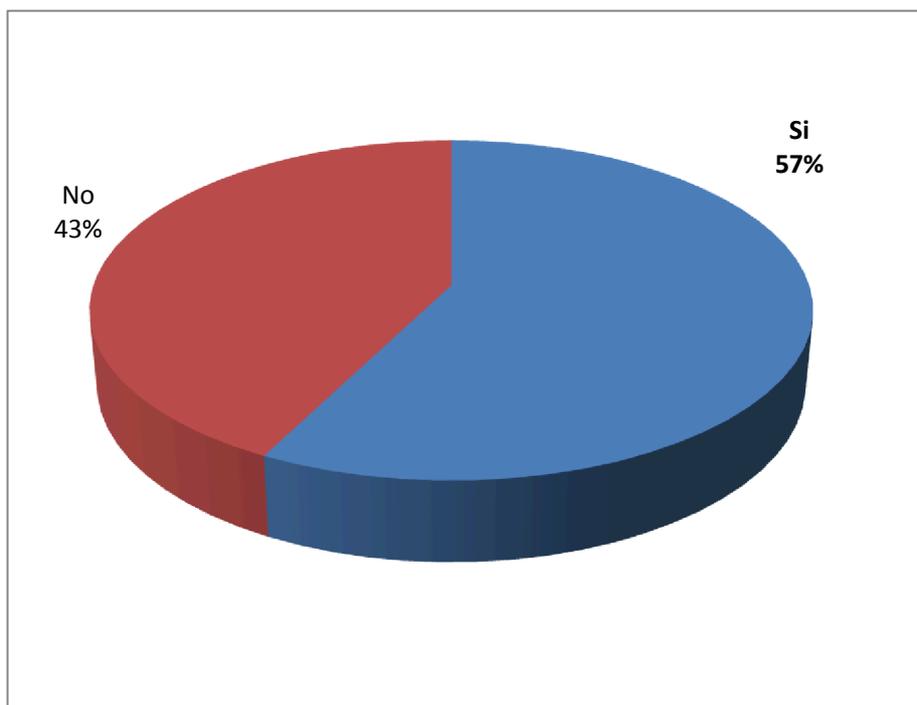


Pregunta 7 ¿Siente usted que ha recibido empatía, cortesía, buenos modales con las secretarias de esta oficina?

Opciones	F	%
Si	23	58%
No	17	43%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero

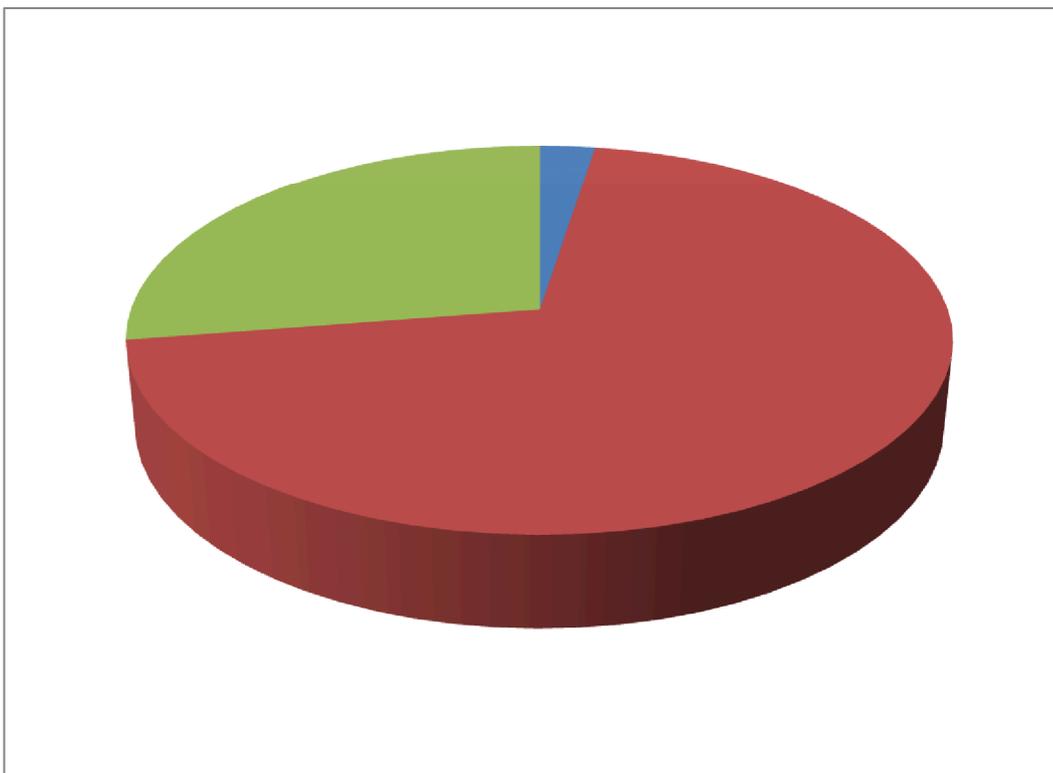


Pregunta 8 ¿Cuál cree usted que es una amenaza en la atención al usuario?

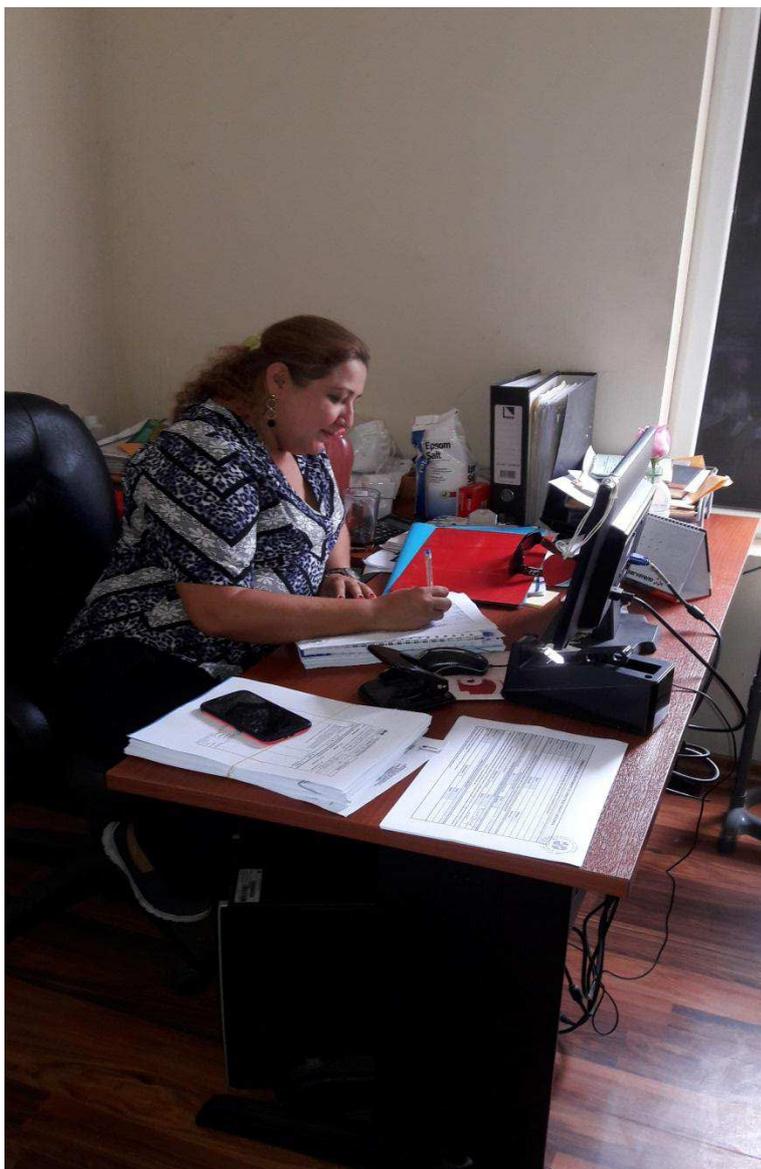
Opciones	F	%
Falta de ética de los Directivos	1	3%
Desorganización en las empresas	28	70%
La corrupción política	11	28%
Total	40	100%

Fuente: Usuarios de la empresas públicas

Autora: Jenniffer Roxana Veliz Mero



Anexo 5: Fotografías



Encuesta realizada a una secretaria



Secretaria de Talento Humano del Hospital Miguel H. Alcívar



Encuesta a una usuaria de una institución pública