



Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo

Ethical attitudes and practices of the executive secretariat within its professional exercise of the Decentralized Autonomous Government of Portoviejo

Atitudes e práticas éticas da secretaria executiva dentro do seu exercício profissional do Governo Autónomo Descentralizado de Portoviejo

Zheily Zulay Zambrano-Bazurto ^I
zhely.zambrano@itsup.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-4701-8218>

Lenin Mauricio Andaluz-Granda ^{II}
lenin.andaluz@itsup.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1207-5600>

Correspondencia: zhely.zambrano@itsup.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 05 de julio de 2024 * **Aceptado:** 17 de agosto de 2024 * **Publicado:** 26 de septiembre de 2024

- I. Instituto Superior Tecnológico Portoviejo, Carrera de Secretariado Ejecutivo, Ecuador.
- II. Instituto Superior Tecnológico Portoviejo, Carrera de Electrónica, Ecuador.

Resumen

El tema de las actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional en el GAD Portoviejo es de gran importancia se observa que existe preocupación por el desarrollo de estas actitudes y prácticas éticas en la atención y el trato al cliente y el personal que labora en la institución. La integridad, el respeto, la imparcialidad, la confidencialidad, la responsabilidad y la transparencia son algunos de los principios éticos fundamentales que deben guiar el desempeño de la secretaria ejecutiva. El mantenimiento de actitudes éticas por parte de la secretaria ejecutiva tiene un impacto significativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo esto fomenta la confianza y el respeto dentro de la institución, lo que a su vez mejora la eficiencia y la efectividad de las operaciones diarias. Además, una secretaria ejecutiva ética sirve como modelo a seguir para otros empleados, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto y en la empatía por los demás. El objetivo de estudio de este artículo es explorar las actitudes y prácticas éticas de las secretarías ejecutivas en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo. El estudio es de tipo bibliográfico documental y el método deductivo a través de un análisis cualitativo basado en un cuestionario donde se identifica la importancia de la ética en la secretaria ejecutiva para mantener la integridad y la eficiencia dentro del GAD y en cómo las normativas éticas influyen en el desempeño profesional de estas profesionales y en la gestión administrativa de la entidad.

Palabras clave: secretaria ejecutiva; actitudes éticas; principios éticos; eficiencia; eficacia.

Abstract

The theme of the ethical activities and practices of the executive secretariat within its professional practice in the GAD Portoviejo is of great importance if it is observed that there is concern about the development of these ethical activities and practices in care and in the treatment of clients and personnel who works at the institution. Integrity, respect, impartiality, confidentiality, responsibility and transparency are some of the fundamental ethical principles that must guide the performance of the executive secretary. The maintenance of ethical attitudes by the executive secretariat has a significant impact on the Autonomous Decentralized Government (GAD) of Portoviejo and is promoting trust and respect within the institution, which in turn improves their efficiency and effectiveness. daily operations. Furthermore, an ethical executive secretariat serves

as a model to follow for other employees, promoting an organizational culture based on respect and empathy for others. The study objective of this article is to explore the activities and ethical practices of executive secretariats in the Autonomous Decentralized Government (GAD) of Portoviejo. The study is of a documentary bibliographic type and the deductive method through a qualitative analysis based on a questionnaire from which the importance of ethics in the executive secretariat is identified to maintain integrity and efficiency within the GAD and how ethical regulations influence in the professional performance of these professionals and in the administrative management of the entity.

Keywords: executive secretariat; ethical attitudes; ethical principles; efficiency; effectiveness.

Resumo

O tema das atitudes e práticas éticas da secretaria executiva dentro do seu exercício profissional no GAD Portoviejo é de grande importância observar que existe preocupação pelo desenvolvimento destas atitudes e práticas éticas na atenção e no trato ao cliente e ao pessoal que trabalha na instituição. A integridade, o respeito, a imparcialidade, a confidencialidade, a responsabilidade e a transparência são alguns dos princípios éticos fundamentais que devem orientar o desempenho do secretariado executivo. A manutenção de atitudes éticas por parte do secretariado executivo tem um impacto significativo no Governo Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo, pois fomenta a confiança e o respeito dentro da instituição, para que uma vez melhore a eficiência e a eficácia das operações diárias. Além disso, um secretariado executivo ético serve de modelo a seguir para outros colaboradores, promovendo uma cultura organizacional baseada no respeito e na empatia pelos mesmos. O objetivo do estudo deste artigo é explorar as atitudes e práticas éticas das secretarias executivas do Governo Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo. O estudo é do tipo bibliográfico documental e o método dedutivo através de uma análise qualitativa baseada num questionário onde se identifica a importância da ética no secretariado executivo para manter a integridade e a eficiência dentro do GAD e como as normativas éticas que influenciam o exemplo profissional destes profissionais e na gestão administrativa da entidade.

Palavras-chave: secretariado executivo; atitudes éticas; princípios éticos; eficiência; eficácia.

Introducción

En el contexto del desarrollo organizacional, la figura de la secretaria ejecutiva emerge como un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente y ético de las instituciones, ya que en el trabajo de ellas recae una gran responsabilidad de asistencia, compromiso y confidencialidad, en particular, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo, el rol de la secretaria ejecutiva no solo implica habilidades administrativas y de gestión, sino también una profunda responsabilidad ética que guía sus prácticas profesionales.

Las secretarías ejecutivas desempeñan un papel crucial en la administración pública, especialmente en las entidades gubernamentales como el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo. Su función va más allá de las tareas administrativas, implicando un conjunto de responsabilidades que requieren un comportamiento ético ejemplar. Este artículo analiza las actitudes y prácticas éticas de las secretarías ejecutivas en el contexto del GAD Portoviejo, con el fin de destacar su repercusión en la eficiencia y la integridad institucional.

El ejercicio profesional de la secretaria ejecutiva en instituciones públicas, como el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo, implica no solo la competencia técnica y organizativa, sino también la adopción de actitudes y prácticas éticas que aseguren una gestión transparente, responsable y comprometida con los principios del servicio público. Las actitudes éticas se refieren a los valores y principios que guían la conducta profesional, mientras que las prácticas éticas son las acciones concretas que reflejan estos valores en el día a día laboral (González & Velasco, 2019).

Dentro de la administración pública, el rol de la secretaria ejecutiva es crucial, ya que actúa como intermediaria entre los directivos y la estructura organizacional, gestionando información sensible y procesos de alta relevancia. Por esta razón, la conducta ética de estas profesionales es esencial para el buen funcionamiento institucional y la confianza pública (Moreno & Ramírez, 2020). En este sentido, las secretarías ejecutivas deben observar principios de imparcialidad, integridad y responsabilidad en cada una de sus funciones (Vargas & Martínez, 2021).

En el contexto del GAD de Portoviejo, la ética profesional se torna aún más relevante, ya que estas instituciones públicas se enfrentan al desafío constante de garantizar la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos y la implementación de políticas públicas. La adopción de prácticas éticas no solo garantiza el cumplimiento de normativas legales, sino que también fortalece la legitimidad del GAD ante la ciudadanía (Rodríguez & Paredes, 2022). Estudios recientes han señalado que la

percepción de la ciudadanía respecto a la ética en la administración pública está estrechamente relacionada con la actuación ética de los empleados, incluidos los de niveles operativos, como las secretarías ejecutivas (Guzmán & Vera, 2023).

En este marco, la secretaria ejecutiva del GAD de Portoviejo debe ser un ejemplo de conducta ética, reflejando los valores de la institución y promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto y la honestidad. Su capacidad para gestionar información confidencial, coordinar actividades y mantener la organización de manera eficiente hace que su rol sea crítico para el funcionamiento óptimo de las instituciones gubernamentales, las profesionales del (GAD) de Portoviejo, no solo desempeñan funciones administrativas, sino que también son responsables de mantener altos estándares de ética y profesionalismo.

Este estudio es relevante porque no solo proporciona una visión detallada sobre cómo se implementan las prácticas éticas en un contexto específico, sino que también ofrece recomendaciones para fortalecer la formación ética y el apoyo institucional para las secretarías ejecutivas. En un momento en que la transparencia y la responsabilidad en el sector público son cada vez más exigidas por la sociedad, comprender y mejorar las prácticas éticas en roles clave como el de la secretaria ejecutiva es crucial para avanzar hacia una administración pública más eficiente y confiable.

Por lo tanto, este estudio busca analizar las actitudes y prácticas éticas de las secretarías ejecutivas dentro del GAD de Portoviejo, identificando los desafíos y oportunidades para mejorar su desempeño ético en el ámbito público. Se espera que los hallazgos contribuyan a una mayor comprensión de cómo los valores éticos se integran en la gestión diaria de las instituciones gubernamentales.

Materiales y métodos

La metodología que se aplicó fue el método deductivo porque a partir de un hecho en particular se permite obtener conocimientos generales; el cual se pudo identificar a través de las encuestas se hizo un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema planteado. Para esto se llevó a cabo un estudio descriptivo debido a que ayudo a deducir la información obtenida, además se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario cuya población de estudio estará compuesta por todas las secretarías ejecutivas que trabajan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo. Se incluirán en esta población todas

las personas que ocupan este cargo en las distintas dependencias o áreas del GAD, ya que se busca analizar las actitudes y prácticas éticas en diferentes contextos de desempeño dentro de la organización pública. La muestra estará compuesta por 30 secretarías ejecutivas del GAD de Portoviejo que permitieron obtener los datos de la misma en un tiempo y espacio determinado.

Resultados

Pregunta 1. ¿Considera usted indispensable las prácticas éticas dentro de la institución?

Tabla 1: Importancia de las prácticas éticas dentro del GAD Municipal de Portoviejo.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta a las secretarías ejecutivas del GAD Municipal de Portoviejo

De acuerdo a los resultados de la primera pregunta, en su totalidad las encuestados manifiestan que si es indispensable las prácticas éticas dentro de la institución para poder desempeñar como secretarías.

Pregunta 2. ¿La empresa en la que usted labora tiene un código de ética que rige las actividades de la misma?

Tabla 2: Código de ética que rige en la Institución donde labora.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	25	83%
No	0	0%
No conoce	5	17%
Total	30	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta a las secretarías ejecutivas del GAD Municipal de Portoviejo

En este cuadro se observa que un mayor porcentaje revela que la empresa si cuenta con un código de ética, mientras que un bajo porcentaje arroja que no conoce.

Pregunta 3. ¿La aplicación de los principios éticos en las empresas constituyen obstáculos para su desarrollo?

Tabla 3: Principios básicos en la empresa que constituyen en obstáculos para el desarrollo.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta a las secretarías ejecutivas del GAD Municipal de Portoviejo

En su totalidad las secretarías encuestadas concuerdan que la aplicación de los principios éticos no influye de manera negativa y no son obstáculos para su desarrollo personal ni laboral.

Pregunta 4. ¿Cuáles son los problemas éticos, que, a su forma de ver, enfrenta más comúnmente la secretaria ejecutiva?

Tabla 4: Problemas éticos que enfrentan las secretarías ejecutivas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
La formación personal	10	33%
Su situación económica	10	33%
La formación profesional	5	17%
La presión de sus jefes	5	17%
Total	30	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta a las secretarías ejecutivas del GAD Municipal de Portoviejo.

En un alto índice porcentual la formación personal ha sido el problema ético más común en las secretarías ejecutivas mientras que la presión de los jefes junto a su formación profesional en un bajo índice manifiestan que es el problema que enfrentan las secretarías en su ámbito laboral.

Pregunta 5. ¿Considera necesario para las empresas tanto públicas como privadas, que las secretarías ejecutivas tengan un código de ética y lo aplique en su ejercicio profesional?

Tabla 5: Aplicación de un código de ética aplicable en el ejercicio profesional.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta a las secretarías ejecutivas del GAD Municipal de Portoviejo.

Todos los encuestados tienen un código de ética en la empresa y se lo aplican en el ejercicio profesional.

Pregunta 6. ¿Usted considera que el Departamento de Talento Humano del GAD Municipal Portoviejo debe realizar evaluaciones para medir las habilidades profesionales de las secretarías?

Tabla 6: Evaluaciones por el GAD municipal de Portoviejo para medir las habilidades profesionales de las secretarías.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	25	83%
No	5	17%
Total	30	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta a las secretarías ejecutivas del GAD Municipal de Portoviejo.

Un gran porcentaje dice que sí está de acuerdo que se le hagan evaluaciones para medir las habilidades profesionales de las secretarías.

Pregunta 7. ¿Considera usted que los profesionales deben ser capacitados éticamente en las áreas donde se desempeñan?

Tabla 7: Capacitación a los profesionales de manera ética según el área donde se desempeñan.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta a las secretarías ejecutivas del GAD Municipal de Portoviejo.

Este último cuadro podemos visualizar que todos los encuestados deben capacitarse en el ámbito ético según las áreas a desempeñarse dentro de una empresa.

Discusión

Por su parte en la Universidad Técnica Particular de Loja concluye en la investigación que la degradación de los principios éticos y la baja calidad del desempeño profesional de las secretarías ejecutivas son originados porque el I. Municipio de Esmeraldas no cuenta con un Código de Ética. La falta de honestidad es un problema que desmoraliza la imagen personal y profesional de las secretarías del IME afectando en gran medida a la reputación de la institución y de ellas mismas. La falta de aplicación de principios éticos ha causado desvalorización y desconfianza hacia las secretarías ejecutivas del IME complementado con la inestabilidad laboral, constituyendo obstáculos para el desarrollo propio de la institución y por ende de la sociedad.

Bajo este mismo análisis en una investigación realizada en la Universidad San Gregorio de Portoviejo mencionan que las secretarías de esa Institución de educación superior, tienen un perfil profesional que le permiten cumplir sus roles y funciones con responsabilidad, ética, transparencia, eficacia, eficiencia que denotan en los resultados y en la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

Sus trabajos los realizan en razón de un protocolo de actuación y normativas institucionales que le permiten cubrir las necesidades de sus usuarios y brindar las facilidades y atenciones que requieren por parte de ellas para los tramites educativos que buscan. Sostienen que la formación y actualización deben ser uno de los componentes primordiales que garanticen buenos resultados, así como el uso de nuevas herramientas tecnológicas de trabajo para agilizar los proceso.

Los estudiantes son los clientes de mayor afluencia, son quienes requieren de ellas una atención oportuna, ágil, rápida y fiable para que sus procesos se cumplan como lo establece, a veces el desconocimiento y la poca generación de búsqueda de información hacen que se desesperen y promuevan en ellas un clima de estrés laboral que luego con el pasar de los días se pasa, esto sobre todo cuando empieza o finaliza el ciclo escolar.

Conclusiones

- Algunos de los problemas laborales que surgen en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo se deben a la comunicación deficiente que se da entre los funcionarios, puesto

que ciertos desconocen los valores éticos que se debe tener dentro de una organización dejando que el usuario quede insatisfecho al momento de prestar de sus servicios en dicha entidad.

- Las prácticas éticas en el entorno laboral son importantes no sólo porque motivan a los empleados a comportarse éticamente, sino también para hacer valer sus derechos dentro y fuera de la institución, lo que también contribuye al buen desempeño laboral, es por ello que las secretarías deben aplicar dichos valores para lograr la satisfacción del usuario y el éxito organizacional.
- La capacitación constante en el ámbito de relaciones personales, control de emociones y expresiones entre compañeros y atención al cliente son factores importantes para que el usuario se sienta cómodo y satisfecho por la atención brindada.
- Es de gran importancia establecer políticas comunicacionales y éticas que ayuden a sus funcionarios a mantener una comunicación eficiente entre ellos y los usuarios para evitar inconvenientes que perjudiquen el ambiente laboral y la imagen de la Empresa.

Referencias

1. González, M., & Velasco, R. (2019). *Ética y responsabilidad en la administración pública: Un análisis de los principios fundamentales*. Editorial Jurídica Nacional.
2. Guzmán, F., & Vera, A. (2023). Percepción ciudadana de la ética en la administración pública. *Revista de Ética y Gobierno*, 12(3), 55-72.
3. Moreno, J., & Ramírez, P. (2020). El papel de la ética profesional en el desempeño de los empleados públicos. Universidad del Desarrollo Humano.
4. Rodríguez, L., & Paredes, S. (2022). Transparencia y ética en la gestión pública de los gobiernos locales. Editorial Futuro, 78-89.
5. Vargas, E., & Martínez, A. (2021). *Ética profesional y su impacto en el sector público*. Ediciones Gubernamentales.

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).