



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Ciencias de la Educación.
Mención Secretariado en Español

TEMA:

**LOS VALORES ÉTICOS Y MORALES DE LA SECRETARIA INCIDEN
EN LA IMAGEN CORPORATIVA EN LA ADMINISTRACION ZONAL
NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO**

AUTORA: Nancy del Carmen Albán Montalvo

TUTORA: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño.

AMBATO - ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “Los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, desarrollado por la egresada: Nancy del Carmen Albán Montalvo, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN
C.C. 1801224351

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....
NANCY DEL CARMEN ALBÁN MONTALVO

C.C. 1708087133

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, NANCY DEL CARMEN ALBÁN MONTALVO, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “Los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
NANCY DEL CARMEN ALBÁN MONTALVO

C.C. 1708087133

AUTORA

***AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN***

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “Los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, presentado por la Sra. Nancy del Carmen Albán Montalvo, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 5 de diciembre del 2013

LA COMISIÓN

.....
Psc. Educ. Mg. Luis René Indacochea Mendoza

PRESIDENTE

.....
Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri

MIEMBRO

.....
Lcda. Mg. Alicia Isabel León Ramos

MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por darme la fe, la fortaleza, la salud, la esperanza para continuar en el desarrollo profesional; a mis padres: Alfredo Albán y Lucita Montalvo por brindarme sus consejos, enseñanzas y amor; en especial a mi hijo Diego Alejandro por su comprensión, confianza, a mi abnegado y amado esposo Vicente Gaibor por su apoyo incondicional, para alcanzar el éxito anhelado, a mis hermanos y hermanas por darme su cariño.

Nancy la peque amada

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme el don de la sabiduría, del amor, la constancia y alegría de vivir encaminándome hacia el éxito profesional.

A la Universidad Técnica de Ambato, a sus catedráticos, en especial a la Magister Mónica López Pazmiño, por su apoyo incondicional, sus conocimientos, dedicación, y paciencia durante el transcurso de la investigación.

A todos los maestros que supieron guiarnos con valores humanos para continuar formando a la niñez y juventud.

Nancy la peque amada

INDICE DE CONTENIDOS

Contenidos	Página
A. PRELIMINARES	
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Indice de contenidos	viii
Indice de cuadros.....	xiv
Indice de gráficos	xvi
Resumen ejecutivo.....	xvii
Executive Summary.....	xviii
B. TEXTO	
Introducción	1
CAPITULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Tema de Investigación	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico	6
1.2.3. Prognosis	8

1.2.4. Formulación del problema	8
1.2.5. Preguntas directrices.....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.	9
1.2.6.1. Delimitación de Contenido.	9
1.2.6.2. Delimitación Espacial.....	9
1.2.6.3. Delimitación Temporal.....	9
1.2.6.4. Unidades de Observación	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo General.....	11
1.2.5. Objetivos Específicos	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	12
2.2. Fundamentaciones.....	15
2.2.1. Fundamentación Filosófica	15
2.2.2. Fundamentación Axiológica	15
2.2.3. Fundamentación Ontológica	16
2.2.4. Fundamentación Sociológica	16
2.2.5. Fundamentación Psicológica.....	17
2.2.6. Fundamentación Pedagógica.....	17
2.3. Fundamentación Legal	17
2.4. Categorías Fundamentales	19
2.4.1. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Valores éticos y Morales....	20
2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Imagen corporativa	21
2.4.3. Valores Éticos y Morales	22
2.4.3.1. ¿Qué son los valores?	22
2.4.3.2. La función de los valores	22
2.4.3.3. Importancia de los valores	23

2.4.3.4. Tipos de valores según: Stephen Robbins	23
2.4.3.5. La jerarquía de valores.....	24
2.4.3.6. Clasificación de los valores	24
2.4.3.7. Ética organizacional	25
2.4.4. Relaciones públicas	25
2.4.4. Relaciones Humanas y Relaciones Públicas	26
2.4.4.1. Las relaciones públicas y el comportamiento organizacional	26
2.4.4.2. Objetivos de las Relaciones Públicas	27
2.4.4.3. Líderes Empresariales.....	27
2.4.5. La secretaria.....	28
2.4.5.1. La Comunicación	28
2.4.5.2. Tipos de comunicación organizacional	29
2.4.5.1. Desarrollo profesional	30
2.4.6. Valores morales de una secretaria	30
2.4.6. Imagen corporativa.....	30
2.4.6.1. Construcción de la imagen corporativa	31
2.4.6.2. Factores que influyen en la construcción de la imagen	31
2.4.6.3. Ambiente laboral	32
2.4.6.3.1. Ventajas del comportamiento organizacional	32
2.4.7. Identidad corporativa.....	33
2.4.7.1. Componentes de la identidad corporativa	35
2.4.8. Cultura corporativa.....	37
2.6. Señalamiento de variables	38
2.6.1. Variable Independiente.....	38
2.6.2. Variable Dependiente	38

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación.....	39
3.2. Modalidad de investigación	39

3.2.1. Bibliográfica –documental.....	39
3.2.2. De campo	40
3.2.3. De interacción social	40
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	40
3.3.1. Descriptivo	40
3.4. Población y muestra	41
3.5. Operacionalización De Variables.....	43
3.6. Técnicas e instrumentos	44
3.6.1. Encuesta	44
3.6.2. Cuestionario.....	45
3.6.3. Validez y confiabilidad.....	45
3.6. Plan de Recolección de Información	46

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Verificación de la hipótesis	70
4.1.1. Modelo Lógico.....	70
4.1.2. Modelo Matemático	70
4.1.3. Modelo Estadístico.....	70
4.1.4. Nivel de Significación.....	71
4.1.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado	71
4.1.4. Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	72
4.1.5. Cálculo de X^2_c	73
4.1.6. Zona de rechazo de la hipótesis nula	73
4.1.6.1. Grado de libertad (gl)	73
4.1.7. Distribución Chi Cuadrado X^2	74
4.1.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula	75
4.1.9. Decisión Estadística	75

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	76
5.2. Recomendaciones	77

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema	79
6.1.1. Datos informativos	79
6.1.2. Beneficiarios	79
6.1.3. Ubicación	80
6.1.4. Equipo técnico responsable.....	80
6.1.5. Presupuesto	80
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	80
6.3. Justificación	81
6.4. Objetivos	83
6.4.1. Objetivo General	83
6.4.2. Objetivos Específicos	83
6.5. Análisis de factibilidad	83
6.5.1. Factibilidad Política.....	84
6.5.2. Factibilidad Técnica	84
6.5.3. Factibilidad Social - Educativa	84
6.5.4. Factibilidad Tecnológica	85
6.5.5. Factibilidad Organizacional	85
6.5.6. Factibilidad de Equidad de género	85
6.5.7. Factibilidad Ambiental	86
6.5.7. Factibilidad Legal	86
6.6. Fundamentación Científico Técnica	86
6.6.1. Fundamentación Psicológica.....	87

6.6.2. Fundamentación Social.....	88
6.6.3. Fundamentación Filosófica	88
6.6.4. Fundamentación Sociológica	88
6.6.5. Fundamentación Axiológica	89
6.6.6. Fundamentación Legal	89
6.6.7. Fundamentación Teórica	90
6.6.7.1. Manual de normas y procedimientos	90
6.6.7.2. Talleres de sensibilización	91
¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?.....	92
6.6.7.2.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización	92
6.6.8. Ética Profesional para Secretarias	93
6.6.8.1 La Secretaria	93
6.6.8.1.1. Características de la Secretaria	93
6.6.8.2. Formación Profesional Secretarial.....	94
6.6.8.3. Personalidad Profesional de la Secretaria.....	94
6.6.8.4. Las relaciones humanas y las relaciones públicas de la secretaria	95
6.6.8.5. Los Valores Humanos y la secretaria.....	96
6.6.8.6. Los Valores Secretariales.....	97
6.6.8.7. Virtudes	98
6.6.8.8. Análisis y la síntesis en el ámbito secretarial	98
6.6.8.7. La imaginación.....	98
6.6.8.8. El sentido común	98
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).....	99
6.8. Administración de la propuesta.....	154
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	156

C. MATERIAL DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA.....	160
ANEXOS	163

INDICE DE CUADROS

Contenidos	Página
Cuadro N. 1: Población y muestra	41
Cuadro N. 2: Valores éticos y morales	42
Cuadro N. 3: Imagen Corporativa.....	43
Cuadro N. 4: Reglas de cortesía	48
Cuadro N. 5: Normas.....	48
Cuadro N. 6: Conocimiento de Etiqueta.....	49
Cuadro N. 7: Relaciones Públicas.....	50
Cuadro N. 8: Participativo e innovador	51
Cuadro N. 9: Comunicación efectiva	52
Cuadro N. 10: Talento Humano.....	53
Cuadro N. 11: Realización de actividades	54
Cuadro N. 12: Comunicación estratégica	55
Cuadro N. 13: organización y orientación estratégica	56
Cuadro N. 14: Espíritu de pertenencia y liderazgo.....	57
Cuadro N. 15: Normas y reglas de cortesía	59
Cuadro N. 16: Conocimiento de Etiqueta.....	60
Cuadro N. 17: Relaciones Públicas	61
Cuadro N. 18: Participativo e innovador	62
Cuadro N. 19: Comunicación efectiva	63
Cuadro N. 20: Talento Humano.....	64
Cuadro N. 21: Realización de actividades	65
Cuadro N. 22: Comunicación estratégica	66
Cuadro N. 23: organización y orientación estratégica	67
Cuadro N. 24: Espíritu de pertenencia y liderazgo.....	68
Cuadro N. 25: Frecuencias Observadas.....	72
Cuadro N. 26: Frecuencias Esperadas.....	72

Cuadro N. 27. Cálculo de X^2_c	73
Cuadro N. 28. Modelo Operativo	99
Cuadro N. 29. Administración de la propuesta	154
Cuadro N. 30. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.	156

INDICE DE GRAFICOS

Contenidos	Página
Gráfico N. 1: Árbol de problemas.....	6
Gráfico N. 2: Inclusiones Conceptuales.	19
Gráfico N. 3: Inclusiones Conceptuales. Variable independiente.	20
Gráfico N. 4: Inclusiones Conceptuales. Variable dependiente.	21
Gráfico N. 5: Normas y reglas de cortesía.....	48
Gráfico N. 6: Conocimiento de etiqueta.....	49
Gráfico N. 7: Relaciones Públicas	50
Gráfico N. 8: Participativo en innovador.....	51
Gráfico N. 9: Instrumentos musicales	52
Gráfico N. 10: Talento Humano	53
Gráfico N. 11: Realización de actividades.....	54
Gráfico N. 12: Comunicación estratégica.....	55
Gráfico N. 13: Organización y orientación estratégica.....	56
Gráfico N. 14: Espíritu de pertenencia y liderazgo	57
Gráfico N. 15: Normas y reglas de cortesía	59
Gráfico N. 16: Conocimiento de etiqueta	60
Gráfico N. 17: Relaciones Públicas	61
Gráfico N. 18: Participativo e innovador.....	62
Cuadro N. 19: Comunicación efectiva	63
Gráfico N. 20: Talento Humano	64
Gráfico N. 21: Realización de actividades.....	65
Gráfico N. 22: Comunicación estratégica.....	66
Gráfico N. 23: Organización y orientación estratégica.....	67
Gráfico N. 24: Espíritu de pertenencia y liderazgo	68

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL
EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

TEMA: “LOS VALORES ÉTICOS Y MORALES DE LA SECRETARIA INCIDEN EN LA IMAGEN CORPORATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN ZONAL NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

Autora: Nancy del Carmen Albán Montalvo
Directora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

En la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, su competencia se enfoca en el fortalecimiento de la eficacia en la atención brindada por la institución, buscando la optimización de los recursos, orientándose a la transformación administrativa, responsabilizando a los funcionarios en el mejoramiento del servicio debiendo ser: oportuno, preciso, claro, cordial, eficaz, eficiente dando prioridad al progreso institucional mediante la promulgación de principios, normas, procedimientos fundamentales que rigen el pensamiento, la conducta, actitudes, aptitudes, comportamiento del servidor público conllevando a la autodeterminación personal, profesional, organizacional teniendo como características la presencia de valores morales y éticos en el cumplimiento de sus funciones, requiriendo de reflexión, análisis, argumentación, valorando moralmente al ser humano, proyectando una imagen corporativa coadyuvando en la coordinación de actividades facilitando el alcance de metas, propósitos, objetivos, programas fijos establecidos mediante el constante uso de planes, estrategias comunicacionales motivando y estimulando el trabajo en equipo, aplicando las relaciones públicas para dirigir, negociar, trabajar, atender a los clientes, entrevistar, escuchar, resolver conflictos incrementando la rentabilidad, el valor de la organización intensificando su identidad.

Descriptor: Eficacia, optimización, imagen corporativa, relaciones públicas, valores morales, valores éticos, servicio, progreso, identidad, reflexión recurso, atención, servicio usuario, trabajo en equipo, conducta, actitudes, aptitudes, efectividad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
SPANISH SECRETARIAL CAREER
IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY

TOPIC: “Ethical and moral values of the Secretary affecting the corporate image in Northern Zonal Administration Metropolitan District of Quito”.

Autora: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Directora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

EXECUTIVE SUMMARY

In Northern Zonal Administration Metropolitan District of Quito, competence focuses on strengthening the effectiveness of the care provided by the institution, seeking to optimize resources and focused on administrative transformation, blaming officials at the service improvement must be: timely, accurate, clear, friendly, effective, efficient prioritizing institutional progress through the adoption of principles, standards, fundamental procedures governing the thinking, behavior, attitudes, skills, behavior leading to public server personal self-determination, professional, organizational having as characteristics the presence of moral and ethical values in the performance of their duties, requiring reflection, analysis, argument, valuing human beings morally, projecting a corporate image by assisting in the coordination of activities facilitating achievement of goals, purposes, objectives, fixed programs established by the constant use of plans, communication strategies motivating and encouraging team work, using public relations to lead, negotiate, work, serve customers, interviewing, listening, resolving conflicts increasing profitability, the value of the organization to strengthen its identity.

Descriptors: Efficiency, optimization, corporate branding, public relations, moral, ethical, service, progress, identity, reflection resource, care, service user, teamwork, behavior, attitudes, skills, effectiveness.

INTRODUCCION

El presente proyecto de investigación tiene como tema: “Los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

En la actualidad el ejecutar actividades pertinentes al área secretarial, mediante el conocimiento de técnicas, estrategias, ha posibilitado su gestión dentro del marco administrativo, resaltándose su labor al considerarse pilar fundamental para la interrelación entre la comunidad, conllevando a un desempeño eficaz y eficiente de acuerdo a las capacidades adquiridas enfrentando una vida basada en educación, en valores, democracia, justicia e identidad nacional, con capacidades de observación y análisis crítico que le permitan fortalecer la confianza en si mismo.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El primer capítulo. El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes de la investigación; las delimitaciones del problema, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, sociológica, axiológica y legal, donde se abarcará las categorías fundamentales con una

constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo, referente a la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, así también las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación de cada una de las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, la verificación de la hipótesis, su planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

En el quinto capítulo, se denomina análisis e interpretación de resultados que consta de cuadros y gráficos estadísticos, interpretación de datos y la verificación de hipótesis.

En el sexto capítulo, la propuesta, consta del título, datos informativos, justificación, objetivos, análisis de factibilidad de implementación, el modelo operativo de ejecución, el marco administrativo y la evaluación de impactos de la propuesta.

Finalmente se concluirá con la bibliografía, Webgrafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

“Los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

AVILEZ, José. (2011). El adelanto científico y tecnológico que viene desarrollándose en el mundo actual, exige a las empresas la contratación de personal eficiente para el desarrollo de diversas actividades empresariales, manteniendo entre los individuos relaciones cordiales, basados en reglas aceptadas por todos, fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Relaciones humanas, públicas y comunicación. (Pág. 66).

En nuestro país existen numerosas empresas públicas y privadas, que se incrementan constantemente, existiendo la necesidad de contar con personal técnicamente capacitado en funciones propias de oficina, siendo significativo el desarrollar las relaciones humanas respetando las culturas, costumbres, personalidades, habilidades, gustos, aptitudes buscando formas para conocer y tratar a los demás.

Los valores éticos y morales en las organizaciones, empresas e instituciones no han sido aplicados adecuadamente limitando la comunicación y relaciones humanas provocando dificultades para la unión e integración en la empresa y el

trabajo en equipo, influyendo en la armonía y compañerismo, evidenciándose en la lentitud e inadecuado servicio al usuario.

En las empresas del Distrito Metropolitano actualmente se habla de aplicación de valores que posibiliten un mejor desarrollo profesional sobretodo en relación al servicio al cliente y fortalecimiento de la imagen institucional, considerándose que la escasa organización, dirección y control de los recursos administrativos así como la limitada aplicación de operaciones destinadas a ofrecer un eficaz y oportuno desarrollo de las actividades en los departamentos y coordinaciones, obstaculizan el logro de los objetivos y metas propuestas por las instituciones, organizaciones y empresas.

Según: LÓPEZ FLORES, Alejandro. (2011). “Los valores humanos, morales y éticos posibilitan la integración de individuos, comunidades, pueblos y naciones al considerarse que los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influencia en el seno de la familia debiéndose fortalecer el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo y sobretodo la responsabilidad, entre otros. Relaciones Humanas empresariales. (Pág. 130).

El relación a los valores éticos y morales, la ética y valores en el campo profesional de la secretaria se evidencia un comportamiento inadecuado dificultando la integración de las personas dentro de la oficina, realizando sus actividades de manera impropia siendo esencial el desarrollo de destrezas como: pensamiento crítico, manejo de problemas y conflictos, asertividad y, sobretodo, liderazgo, entre otras contribuyendo en el proceso de la profesión secretarial.

En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, desde hace algún tiempo la secretaria cumple diversas funciones relacionadas con el área administrativa teniendo como características la seriedad y formalidad para obtener relaciones humanas favorables enfatizándose en la justicia y sobre todo respeto.

Sin embargo se evidencia que varias secretarias no aplican ni manejan los valores éticos morales dificultando las relaciones humanas citándose entre las deficiencias más comunes la falta de consideración, escasa iniciativa, desconocimiento de sus funciones generando un ambiente laboral inadecuado, dificultando la labor profesional contribuyendo en el deterioro de la imagen institucional, escaso desempeño laboral, individual y corporativo.

En el caso de la secretarias, la ética es uno de los principales valores que debe cultivar, pues es la base de su trabajo; sin embargo en ocasiones en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la discreción no es considerada una responsabilidad difundiéndose la información, faltando al secreto profesional, brindando además un trato inadecuado que limita el cumplimiento de sus funciones.

Los inadecuados procesos administrativos dificultan el servicio al cliente, considerándose que el personal de ventanilla del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Zona Norte, no ha sido capacitado en estrategias y técnicas que permitan un mejoramiento del servicio influyendo en el prestigio e imagen profesional e institucional.

1.2.2. Análisis Crítico

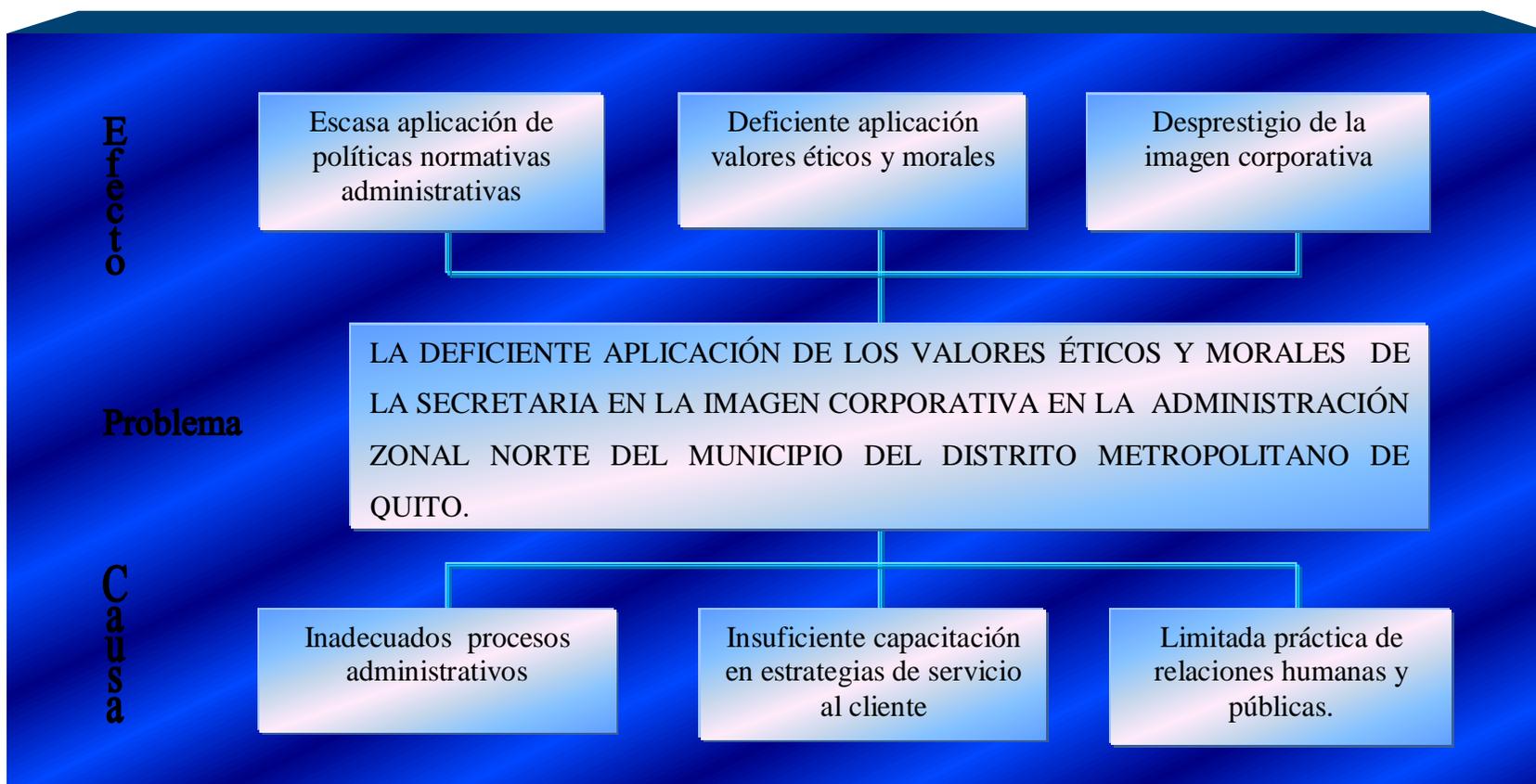


Gráfico N. 1. Árbol de problemas.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo.

Es evidente que el desconocimiento de las funciones administrativas genera una limitada gestión, acumulado los trámites en las ventanillas en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, resaltándose que la deficiente atención de solicitudes o retiro de documentación recepción y tratamiento del manejo de los documentos internos ha provocado un desfase en el normal desarrollo de las actividades planificadas por la institución y decadencia de los procesos administrativos.

En las dependencias de la Zona Norte, los inadecuados procesos administrativos han generado una escasa aplicación de políticas normativas dificultando la comunicación oportuna, la coordinación, registro, divulgación sistemática, de la información obstaculizando el desarrollo de funciones y actividades del personal de secretaría propiciando desorganización en la incorporación de diversas funciones operacionales referente a la planificación, control, seguimiento y evaluación del desempeño laboral.

La insuficiente capacitación en estrategias, técnicas, procedimientos de servicio al cliente es evidenciado en la deficiente aplicación de valores éticos y morales limitando el cumplimiento de principios, criterios, normas y valores que dirigen nuestro comportamiento, brindando un servicio inadecuado, deteriorando la imagen corporativa influyendo negativamente en la toma de decisiones perjudicando en la credibilidad del servicio al cliente, coartando el sistema de gestión de la calidad.

Es trascendental resaltar que la limitada práctica de relaciones humanas y públicas, han obstaculizado las buenas relaciones, obrero, patronales generando un desprestigio de la imagen corporativa exteriorizándose en la carente aplicación de normas, hábitos conductuales, actitudinales, y comportamentales debilitando las relaciones interpersonales produciendo inseguridad e inestabilidad emocional en la convivencia laboral.

1.2.3. Prognosis

Al no considerarse el problema, “La deficiente aplicación de los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito continuará la inadecuada aplicación de políticas normativas administrativas, la insuficiente aplicación de los valores éticos y morales generando el desprestigio de la imagen profesional y sobretodo corporativa afectando la estabilidad laboral de quienes integran la institución conllevando a conflictos laborales, perjudicando el desarrollo y progreso institucional.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera incide los valores éticos y morales de la secretaria en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.5. Preguntas directrices.

- ¿Cuáles son los valores éticos y morales de la secretaria que inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Cuáles son los principios y valores que identifican la identidad corporativa e imagen en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema “La escasa aplicación de los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio

1.2.6.1. Delimitación de Contenido

Campo:	Secretarial.
Área:	Administrativa.
Aspecto:	Valores éticos y morales. Imagen corporativa.

1.2.6.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se efectuará en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1.2.6.3. Delimitación Temporal

La investigación se efectuará durante el periodo marzo- septiembre del 2013.

1.2.6.4. Unidades de Observación

20 Secretarias.

75 Usuarios.

1.3. Justificación

La presente investigación tiene como finalidad primordial mejorar los valores éticos y morales de la secretaria encaminados al prestigio institucional.

La autora destaca su **interés** por conocer las normas y reglas que determinan el comportamiento profesional apropiado para las secretarias en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, fortaleciendo su

desempeño personal, profesional y laboral aportando para el engrandecimiento de la institución.

La investigación resalta su **importancia teórica y práctica** porque la información servirá como base para futuras investigaciones, posibilitando la superación de los funcionarios en los niveles cognitivo, procedimental y actitudinal conllevando a la identidad profesional de la secretaria desarrollando la capacidad de relacionarse con las demás.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque el personal de la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito fortalecerá la comunicación efectiva mediante el mejoramiento de las relaciones humanas aplicando los valores éticos y morales conllevando al fortalecimiento de la identidad corporativa.

El trabajo investigativo será de **utilidad** en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en especial para las secretarías, facilitando el proceso comunicacional a través de normas y principios éticos y morales influyendo en la empresa para alcanzar las metas, objetivos y propósitos establecidos.

La presente investigación es de **impacto** porque valora la importancia de la función secretarial en el contexto de la organización, considerándose que los valores éticos son fundamentales para el crecimiento empresarial transmitiendo al público su carácter, su esencia y valores fundamentales, estableciendo una política de comunicación eficiente para la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

El presente trabajo investigativo es **factible** porque la investigadora posee el conocimiento, bibliografía y factor económico; además posee el apoyo incondicional del personal de la Administración Zonal Norte del Municipio del

Distrito Metropolitano de Quito; además fortalecerá los hábitos comportamentales enfocados al mejoramiento del servicio al cliente interno y externo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar los valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1.2.5. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la importancia de valores éticos y morales de la secretaria en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Establecer principios y valores que identifican la identidad corporativa e imagen en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Proponer una alternativa de solución al problema “La escasa aplicación de los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Particular de Loja en relación al tema: “Los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación:

AULES OÑA, Rosa María; VILLENA SÁNCHEZ, Germania Libia. (2011). “Formación Integral de la secretaria ejecutiva instructivo de funciones, aplicado al Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito”.

Objetivos

- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades individuales y colectivas de las estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito.
- Dotar de elementos teórico contextuales básicos de la comunicación en el ámbito profesional Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito.
- Compartir herramientas orientadas a mejorar la actividad profesional con la finalidad de generar una nueva cultura de Servicio Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito.

Conclusiones

- La autoestima es un factor importante para el desarrollo de actividades profesionales, considerándose que todos los seres humanos tenemos derechos y obligaciones como el respeto hacia uno mismo, hacia los demás y hacia la sociedad.
- La inexistencia de espacios para análisis y discusión de las competencias profesionales en el contexto actual es limitada considerándose la escasa capacitación en diversas formas y estrategias que posibiliten el mejoramiento de atención al paciente.
- No existen normas orientadas a mejorar la actividad profesional con la finalidad de generar una nueva cultura de Servicio obstaculizando el prestigio institucional.

El trabajo que realiza cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la empresa o institución en que se encuentra laborando, ya que cada sector tiene sus propias características, resaltando que el comportamiento inteligente posibilita el desarrollo intelectual, mejoramiento en el cumplimiento de funciones y prestigio profesional.

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Estatal de Bolívar en relación al tema de estudio no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación.

ALTAMIRANO RAMÍREZ Hugo Vicente. CASCANTE GONZÁLEZ Deisi Mercedes. (2006). “La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en el año 2006”.

Objetivos

- Realizar un estudio de la Gestión Administrativa de los albergues del cantón Penipe, el cual permitirá el establecimiento de alternativas para mejorar la atención afectiva y/o emocional de los evacuados por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
- Realizar un diagnóstico situacional de la Gestión Administrativa de los albergues instalados en el cantón Penipe.
- Fundamentar científicamente la Gestión Administrativa.
- Elaborar un Manual de Gestión Administrativa y proponer a las autoridades su aplicación en los albergues.

Conclusión

- La mayoría de los evacuados determinan que no existió una planificación por parte de las autoridades y funcionarios que llegaban al albergue, ya que las decisiones eran divergentes y trataban de dar soluciones imprevistas a los problemas originados por falta de planificación.
- Consideran que la organización y el control no existió, porque habían disposiciones del Alcalde, del Comité de Operación Emergente, de la Defensa Civil, del Ministerio de Bienestar Social, que no concordaban los unos con los otros y obstaculizaban la toma de correctivos.
- En los albergues se dieron actitudes de prepotencia, inseguridad, desconfianza, escasa afectividad, poca asistencia médica y recreacional por lo que los evacuados no desearían volver a un albergue en otra situación de emergencia.

Cada organización o empresa requieren de las relaciones humanas, valores éticos, morales; para mantener y fortalecer la comunicación efectiva, posibilitando la toma de decisiones , la coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados donde los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1. Fundamentación Filosófica

MARTÍNEZ, Martín. M. BUSCARAIS ESTRADA, María R. (2002). “Considera que el ser humano es capaz de desarrollar una profunda conciencia social, una práctica cotidiana al servicio de la colectividad; estima su capacidad para afrontar cambios de forma positiva y constructiva, como también su potencial para orientar sus esfuerzos al trabajo productivo”. La universidad como espacio de aprendizaje ético. Revista Iberoamericana de Educación. Mayo/Agosto. (Pág. 17).

El ser humano es un potenciador de la transformación social, inicia una práctica de formación y capacitación tendiente a promover una nueva moral colectiva con sus valores asociados, comprometiéndose con el fortalecimiento de una institución pública de calidad, en un marco situacional, contextual y político.

2.2.2. Fundamentación Axiológica

DURÁN J. 2006. “Los valores son creaciones histórico sociales, materiales y espirituales, que a través de un sistema íntegro de significados y orientaciones práctico espirituales de la realidad, permitan satisfacer intereses y necesidades progresistas, buscando las vías más prometedoras y humanitarias del desarrollo social”

La investigación busca rescatar y resaltar los valores de respeto, solidaridad responsabilidad y compromiso, en las secretarías en la Administración Zonal

Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito brindando una orientación futurista, fortaleciendo la lealtad, responsabilidad y honestidad en el servicio, contribuyendo a la solución de problemas, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos.

2.2.3. Fundamentación Ontológica

RIVAS, Eduardo. (2003). “El desarrollo del ser está presente en todos los actos que realiza el ser humano, donde la necesidad de superación, la interrelación con sus compañeros de trabajo y con los usuarios, posibilita determinar compromisos fortaleciendo los procesos de ejecución en su área laboral con la finalidad de otorgar un servicio que satisfaga al usuario”.

El cambio de actitud de las personas, permite un mejoramiento comportamental que influye en la innovación de los procesos mentales y el entendimiento de las nuevas relaciones existentes entre los miembros de la sociedad encaminándose a la reflexión de los valores y juicios valorativos.

2.2.4. Fundamentación Sociológica

Según; CASATI, Roberto, (2008). “La sociología estudia al hombre en su medio social; en el seno de una sociedad, cultura, ciudad, país, basándose en que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales, sino bajo influencias culturales e históricas y según los deseos y expectativas de la comunidad en la que viven”.

La satisfacción personal del ser humano conlleva al planteamiento de expectativas que permiten determinar la calidad de vida requiriéndose de aspiraciones, ideales, percepciones, sentido de vida, utilidad, valoración, felicidad, y demás aspectos subjetivos que son difícilmente cuantificables, pero que hacen que una vida tenga calidad con responsabilidad moral.

2.2.5. Fundamentación Psicológica

Según; DESCARTES. La psicología estudia los procesos mentales del individuo y su comportamiento; la sensibilidad del ser humano le permite percibir en el ambiente diferencias entre estímulos: visibles, auditivos o táctiles de distinta intensidad.” Tomado de Enciclopedia del Conocimiento (Pág. 6)

La cultura del servicio, la calidad y la excelencia para la conformación de la imagen corporativa son parte primordial en la vida del servidor público, fortaleciendo la integración y trabajo en equipo para alcanzar un objetivo en común logrando el bienestar, confianza y esperanza entre sus miembros conllevando a un mejor desempeño profesional.

2.2.6. Fundamentación Pedagógica

RAMIS, Francisco (1995). Define a la educación como un proceso continuo, que se interesa en el desarrollo integral: físico, psíquico y social de la persona, en la protección y mejora de su medio natural, apoyando en el conocimiento, aceptación y dirección de sí misma, alcanzando el desarrollo equilibrado de su personalidad facilitándole la capacidad de toma de decisiones de manera consciente y responsable”.

La adquisición de conocimiento posibilita el desarrollo cognitivo, fortaleciendo las habilidades y conductas asociadas al ámbito profesional (preparación para un tipo particular de actividad) o para el conocimiento de ciertas disciplinas.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación cuenta con el marco legal, detallado a continuación

Constitución Política del Ecuador - Capítulo del Buen Vivir.

Capítulo VII. Régimen del buen vivir. Capítulo primero. Inclusión y equidad

Art. 340.- “El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo”.

Sección Undécima. Seguridad humana

Art. 393.- “El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno”

2.4. Categorías Fundamentales

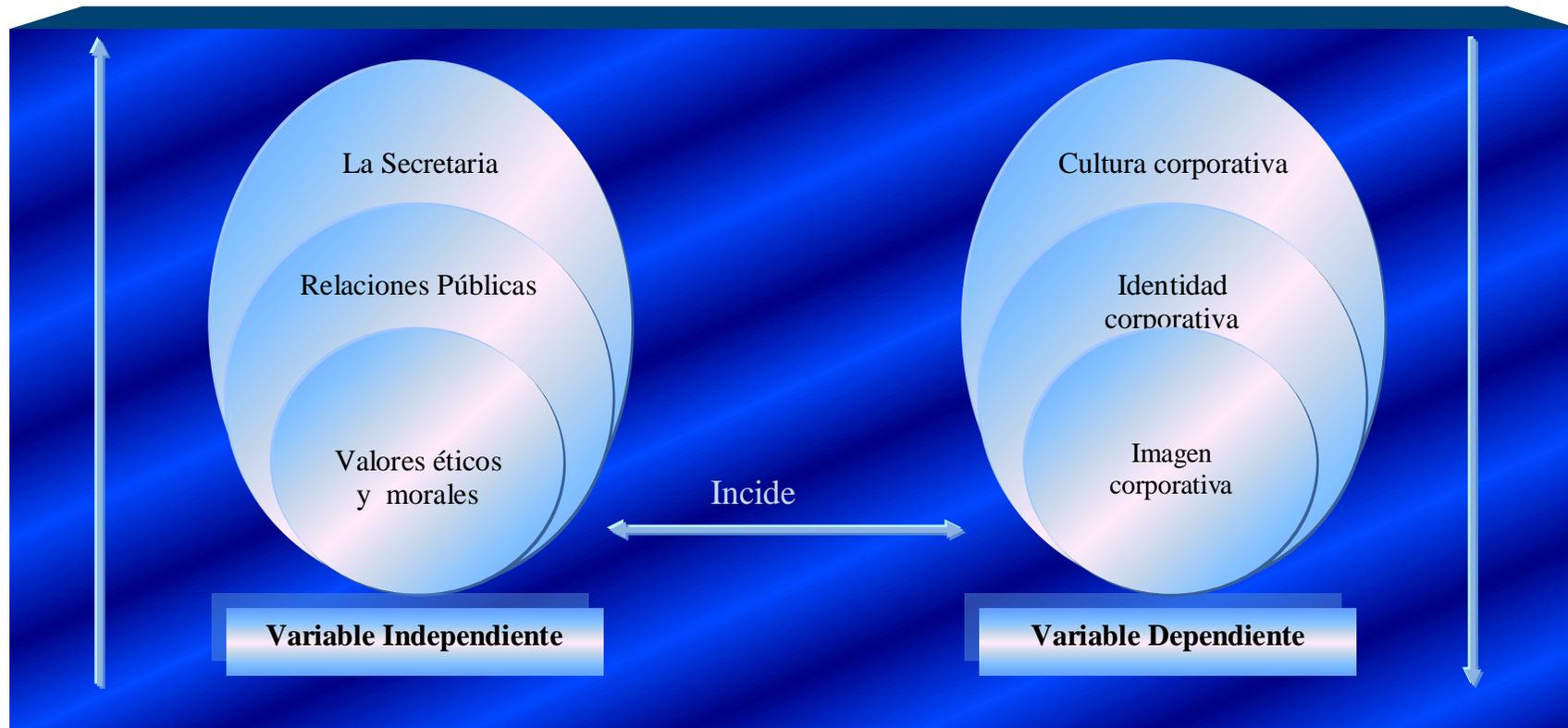


Gráfico No. 2: Inclusiones Conceptuales.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente: Valores éticos y morales

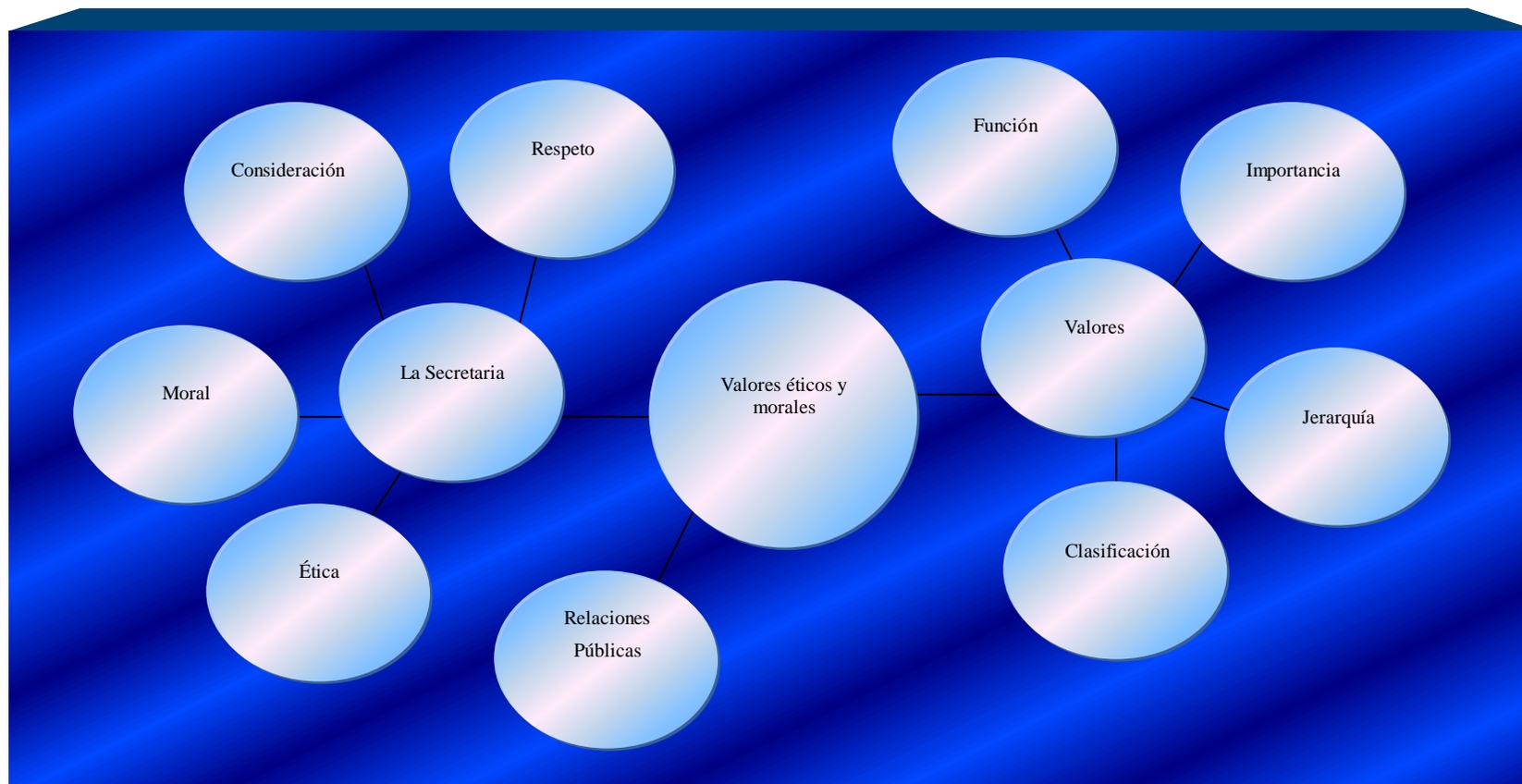


Gráfico No. 3: Inclusiones Conceptuales. Variable independiente.
Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Imagen corporativa

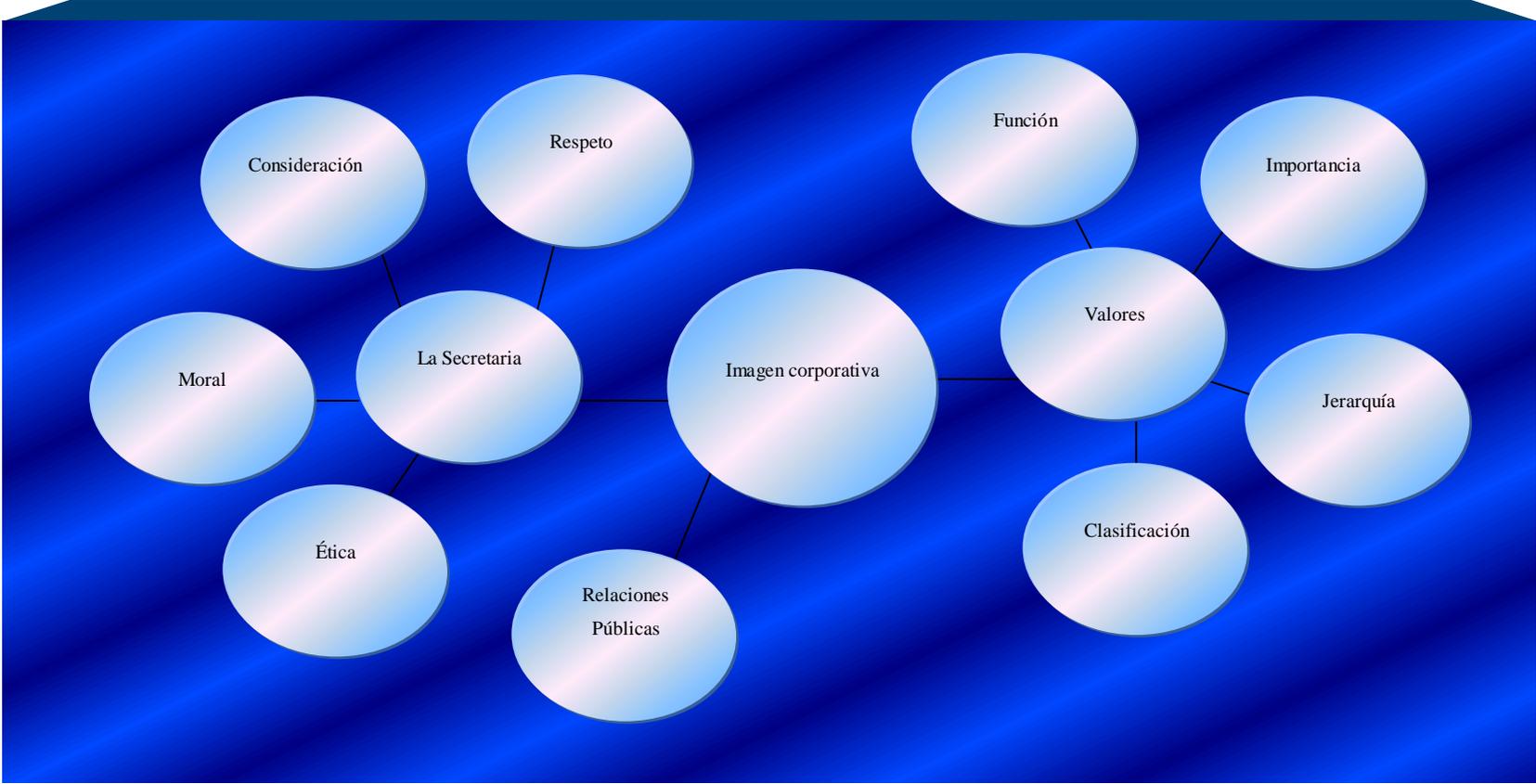


Gráfico No. 4: Inclusiones Conceptuales. Variable dependiente.
Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

2.4.3. Valores Éticos y Morales

Los valores éticos y morales contienen un elemento de juicio, incluyen las ideas del individuo sobre lo correcto e incorrecto, influyendo en las actitudes y el comportamiento identificándose por la importancia en la libertad, placer, respeto, honestidad obediencia, responsabilidad e igualdad.

2.4.3.1. ¿Qué son los valores?

JIMENEZ, Juan Carlos, (2008). “Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas”. Proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivo reflejándose en intereses, sentimientos y convicciones refiriéndose a necesidades humanas.

Los valores humanos son elementos que poseen todas las personas, son natos en cada uno y pertenecen a su naturaleza humana como personas mejorando su calidad humana, su comportamiento y hasta cierto punto llegan hacer más sensibles y humanizan sus acciones perfeccionando el convivir diario con su entorno social.

2.4.3.2. La función de los valores

“Hablar de valores humanos significa aceptar al hombre como el supremo valor entre todas las realidades humanas, la valoración que se hace de las cosas es con sentimiento, con actitudes, con obras, con todo su ser”. AGUILAR, Campo Elías. (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Educación en Valores. CODEU. Quito. Ecuador. (Pág. 28).

Producen estabilidad Laboral conllevando al éxito productivo para alcanzar la satisfacción en el trabajo. La participación activa dentro del cumplimiento de

metas y compromisos. El compromiso organizacional en cuando a actitudes laborales.

2.4.3.3. Importancia de los valores

Según: AGUILAR, Campo Elías. (2008). Los Valores son importantes para el desarrollo comportamental del ser humano facilitando el mejoramiento personal, profesional, laboral.

- Es importante para una convivencia en armonía.
- Invitan a crear una identidad propia de personas que buscan su dignidad
- Son pautas y guías de la conducta humana
- Permite elegir entre caminos alternativos
- Permite resolver conflictos y tomar decisiones
- Son la base de la autoestima de cada individuo.

2.4.3.4. Tipos de valores según: Stephen Robbins

Los primeros trabajos de mayor importancia en la clasificación de los valores se deben a Allport y sus colaboradores, que identifican los siguientes tipos de valores:

- Teóricos. Dando importancia al descubrimiento de la verdad mediante un enfoque crítico, racional, analítico.
- Económicos ponen de relieve lo útil y lo práctico.
- Estéticos. En ellos se atribuye el máximo valor a la forma y la armonía.

- Sociales. Conocen el máximo valor al amor entre las personas.
- Políticos. Ponen relieve la adquisición del poder e influencia.
- Religiosos. Se ocupan de la unidad de la experiencia y el conocimiento.

2.4.3.5. La jerarquía de valores

La jerarquía de los valores está relacionada con las necesidades de cada persona, están definidos por sus necesidades de subsistencia, amor filial, sobresaliendo en el contexto laboral: autonomía: amistad, libertad, planeando nuevas prioridades como salud, éxito profesional, responsabilidad. AGUILAR, Campo Elías. (2008).

Cuando hay que decidir entre valores, se conoce la jerarquía que esa persona maneja, la decisión que tome dirá mucho del carácter de esa persona o individuo.

2.4.3.6. Clasificación de los valores

AGUILAR, Campo Elías. (2008). Cita la siguiente clasificación de valores:

Se han realizado diferentes clasificaciones de los valores, sin embargo la mayoría de éstas incluye la categoría de valores éticos y valores morales.

- Valores morales: El valor moral fortalece el autoestima y valoración del ser humano para el alcance de sus metas, objetivos mediante el esfuerzo, la responsabilidad, perseverancia, justicia, libertad, honestidad. “Está relacionados con la dignidad e integridad de los seres humanos, y pueden ser la fidelidad, la honestidad, la franqueza, el amor la responsabilidad”.
- Los valores éticos: son medios adecuados para el placer, la fuerza, la agilidad, la salud.

- Los valores humanos inframorales: sobresale de manera social la prosperidad, el prestigio, la autoridad, etc.
- Valores Instrumentales: Son comportamientos mediante los cuales conseguimos los fines deseados.
- Valores Terminales: Son metas que al individuo le gustaría conseguir a lo largo de su vida.

2.4.3.7. Ética organizacional

“La Ética organizacional constituye las normas formales e informales de conducta que guían el comportamiento en el lugar de trabajo, influenciados por factores tales como valores la honestidad, el respeto y positivismo. LARREA, Juan. (1970). Educación Moral y Cívica. Serie: Educación y Desarrollo. Primera Edición. Quito. Ecuador.

Las diferencias en los antecedentes culturales contribuyen en la forma que el trabajador enfrenta dificultades éticas en el lugar de trabajo, incluyendo en la práctica habitual los problemas familiares, educativos, sociales, económicos, debiendo tener el trabajador presente que en la organización es trascendental fomentar el trabajo corporativo conllevando al cumplimiento de metas y objetivos planteados por la entidad.

2.4.4. Relaciones públicas

Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, tienen como objetivo fortalecer los vínculos con el público, ofreciendo información de manera eficiente y eficaz. SLEPHEN, Robbins. (2006). Comportamiento organizacional. Relaciones Públicas. (Pág. 5)

Las Relaciones Públicas implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular pudiendo ser interpretadas y aceptadas por los distintos públicos a quiénes se dirige un programa de Relaciones Públicas.

2.4.4. Relaciones Humanas y Relaciones Públicas

Las Relaciones Humanas son las interesadas en crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en normas y reglas aceptadas por la sociedad con la finalidad de fomentar el respeto de la personalidad humana.

Las Relaciones Públicas buscan insertar a las organizaciones dentro de la comunidad, tiene como objetivo crear vinculaciones mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas.

En las Relaciones Públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo).

Quiere decir, que en las Relaciones Públicas uno de los extremos de la relación es siempre un grupo.

Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual.

2.4.4.1. Las relaciones públicas y el comportamiento organizacional

Las relaciones públicas encaminan el comportamiento organizacional fomentando el desarrollo del talento humano en referente a la planeación, organización, dirección y control con la finalidad de brindar un servicio de calidad contribuyendo en el éxito empresarial.

Según: SLEPHEN, Robbins. (2006). Las relaciones públicas contribuyen en el desarrollo de la personalidad, favoreciendo el mejoramiento de valores, actitudes, habilidades, mediante la percepción, motivación, capacitación permanente, alcanzando la productividad, y satisfacción personal.

En el comportamiento organizacional sobresale la toma de decisiones mediante la comunicación efectiva, el liderazgo, trabajo en equipo, fomentando la productividad, la eficiencia, eficacia propiciando el cambio optimizando los recursos humanos, materiales, técnicos.

2.4.4.2. Objetivos de las Relaciones Públicas

Entre los objetivos de las relaciones públicas sobresalen los siguientes:

Priorizar a los públicos internos denominado grupo empresa, donde la totalidad de sus integrantes constituyan un grupo de trabajo teniendo como meta el rendimiento organizacional.

Fortalecer el sentido de pertenencia a la organización, elevación del grado de satisfacción de los recursos humanos.

Crear una cultura de servicio para alcanzar a cubrir las necesidades del cliente o usuario en las diferentes dependencias.

2.4.4.3. Líderes Empresariales

El liderazgo tiene un impacto significativo en la cultura organizacional, al involucrarse en el cumplimiento y aplicación de normas éticas fortaleciendo una firme dirección de la organización, alcanzando la unificación de opiniones éticas de sus empleados, conllevando al fortalecimiento del trabajo en equipo, fortaleciendo la seguridad, confianza en cada una de las tareas a realizarse. SLEPHEN, Robbins. (2006).

En el liderazgo es esencial la creación de políticas que promuevan las prácticas éticas y el establecimiento de sanciones por comportamiento poco ético.

2.4.5. La secretaria

La labor de la secretaria se enfoca en el desarrollo personal, profesional y laboral encaminándose hacia el éxito institucional, considerando los valores morales y éticos en el cumplimiento de sus actividades.

2.4.5.1. La Comunicación

PESÁNTES, Vivar. (2008). “La comunicación es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, informaciones, sentimientos y vivencias” La comunicación. Editor: CODEU. Tecnología Educativa. Quito. Ecuador.

La comunicación en el ámbito empresarial es una herramienta esencial que permite mejorar la efectividad en los servicios que ofrece, adquiere un carácter jerárquico, donde cada actividad es realizada con eficiencia, eficacia, productividad en un ambiente de armonía, consideración; facilitando la tarea secretarial.

Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores.

La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional.

Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

2.4.5.2. Tipos de comunicación organizacional

Existen diversos tipos de comunicación organizacional, debiéndose considerar respecto a esto que la comunicación organizacional es una actividad propia de todas las organizaciones, empresas, instituciones; es una forma de gestión para el conocimiento y corrección de acciones que podría transgredir los sistemas productivos interviniendo directamente en interacción de la estructura organizacional.

La naturaleza de la comunicación en la organización, como dimensión deontológica se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana. Entendida como acto de ser de la comunicación social. LOSADA DÍAZ, José Carlos. (2004). Gestión de la Comunicación en las Organizaciones.

Comunicación Institucional: Tipo de comunicación realizado de modo organizado por una institución dirigida a las personas y grupos del entorno social en el que desarrolla su actividad. Tiene como objetivo establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona

Comunicación Corporativa: Se transforma en un instrumento básico por medio del cual la compañía dará a conocer a sus públicos su valor diferencial, utilizado para denominar a la comunicación de carácter institucional de una empresa u organización. BONILLA GUTIÉRREZ, Carlos. (1994.) La comunicación. Función básica de las relaciones públicas, Editorial TRILLAS, España,

Comunicación pública: Componente del Control que apoya la construcción de una visión compartida, permitiendo la interacción entre las personas y la realidad organizacional con el propósito de lograr mensajes, datos, ideas y actitudes que apoyen el acercamiento de la entidad a los públicos que atiende. GIL RODRÍGUEZ, Francisco y ALCOVER, Carlos. (2004). Introducción a la Psicología de las organizaciones.

2.4.5.1. Desarrollo profesional

Puede ser necesario el cambio de trabajo e institución para conseguir una mejor posición y un mayor salario.

Con el tiempo visualizará que el trabajo secretarial posibilita la dirección de su trabajo, fomentando oportunidades para:

- Estudiar idiomas
- Viajar
- Organizar seminarios, cursos, etc
- Trabajar con el público.

2.4.6. Valores morales de una secretaria

La actual desorganización de la sociedad es el fruto de la corrupción que ha invadido tanto lo privado cómo lo público, caracterizando al nuevo grupo social con la ausencia de los principios y valores morales, resulta muy complejo describir exactamente cuáles son las actividades de la oficinista AAKER & MAYER, (1982). Dirección de Publicidad, Prentice Hall, México. (Pagina. 10)

La ausencia de valores morales y éticos en la sociedad ha generado en los últimos tiempos la mentira, el engaño, la deshonestidad, influyendo en la injusticia, y corrupción en instituciones públicas como privadas encaminando al desprestigio personal e institucional.

2.4.6. Imagen corporativa

AAKER & MAYER, (1982). “Es el conjunto de significados por los que un objeto se conoce y a través del cual la gente lo describe, recuerda, y relaciona. Es decir es el resultado neto de la interacción de las creencias, ideas, sentimientos, e impresiones que una persona tiene de un objeto. Dirección de Publicidad, Prentice Hall, México. (Pagina. 13)

2.4.6.1. Construcción de la imagen corporativa

“La construcción de la imagen corporativa permite proyectar las intenciones de la organización a través de su comportamiento, comunicación y simbolismo, a partir del diagnóstico de su identidad e imagen, y las expectativas de los públicos de los cuales depende para alcanzar sus metas” CANTÚ Humberto, Desarrollo De Una Cultura De Calidad, Seg. ed, Mc Graw Hill, México, (Pág. 360)

Hay que tomar en cuenta que la imagen, no es únicamente el reflejo de la identidad, sino también el producto de influencias externas como: tendencias políticas, sociales, económicas, o acciones desplegadas por opositores.

2.4.6.2. Factores que influyen en la construcción de la imagen

CANTÚ Humberto, (2001). La interpretación de estímulos que los públicos reciben, puede ser afectada básicamente por tres factores:

- Tipos de experiencias individuales con la organización.
- El grado de influencia de otros individuos, sobre los públicos de interés.
- Intensidad de involucramiento con la organización.

La imagen no se gestiona directamente, los profesionales de las relaciones públicas la gestionan indirectamente, trabajando sobre la identidad.

Para llevar a cabo dicha gestión es necesaria:

- La identificación de la organización
- La diferenciación
- La referencialidad

- La preferencia: éste suele ser el principal objetivo al gestionar la imagen, que el público elija esta organización.

2.4.6.3. Ambiente laboral

Antes de empezar a hablar sobre el ambiente laboral, se debe saber un poco sobre lo que es el comportamiento organizacional, ese debe ser el punto de partida. “El comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción de personas y la organización misma” ROBBINS, Stephen. (2004). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. 10a Edición. Tomo I Pág. 4 Pearson Educación de México. S. A. Prentice-Hall INC. México.

2.4.6.3.1. Ventajas del comportamiento organizacional

El estudio del comportamiento organizacional ofrece cuatro ventajas:

- Desarrollo de habilidades.
- Crecimiento personal.
- Mejora de la eficacia organizacional.
- Aguzamiento y refinamiento del sentido

Cuando se toma en cuenta al factor humano, se tiene varias ventajas en la empresa, como:

- Seguridad en el empleo, altas normas en la selección de personal.
- Amplio uso de equipos de trabajo auto administrados
- Toma de decisiones descentralizada.
- Alta compensación basada en el desempeño en comparación con otras empresas.

- Amplia capacitación de los empleados.
- Reducción de las diferencias de status entre los altos mandos y otros trabajadores.
- Compartir la información entre los gerentes y otros empleados.
- Ascenso en el interior de la organización.

“Las empresas que descuidan la estética del ambiente laboral no pueden esperar más que desastrosos; evidentemente desconocen los estudios que han demostrado que la rotación de personal depende de las condiciones psicológicas que de las económicas”. Muñoz Rosa y Peña Domingo. (2007). El Desarrollo de las Organizaciones del siglo XXI. Ética, responsabilidad social, gestión de la Diversidad y Gestión de Cambio. Editorial Especial Directivos. Madrid. España.

- Un medio ambiente grato, armónico y confortable
- Herramientas para garantizar la calidad
- Un clima de comunicación franco y abierto
- Disposición para el logro de objetivos comunes
- Una compensación que iguale la productividad con el esfuerzo
- Beneficios orientados a incrementar el poder adquisitivo
- La inexistencia del contrato psicológico.
- La proporción de beneficios de impacto.

2.4.7. Identidad corporativa

Según REKOM, RIEL Y WIERENGA. (1991). Manifiesta que: “La auto presentación de una organización, consiste en la información de las señales que ofrece una organización sobre si misma por medio del comportamiento, la

comunicación el simbolismo que son sus formas de expresión”. Identidad Corporativa, Communicate Corporate Center, 2da Ed., Holanda. (Página 157)

- Se podría decir entonces, que la identidad corporativa se expresa en un conjunto de características, hábitos, posesiones, relaciones de una organización.
- La identidad e imagen corporativa es importante porque permite integrar y controlar adecuadamente el flujo de información generado por una organización con el fin de crear las condiciones apropiadas para la consecución de sus metas organizacionales. CANTÚ Humberto, Desarrollo De Una Cultura De Calidad, Seg. ed, Mc Graw Hill, México, (Pág. 80)
- CANTÚ Humberto, (2001). “El manejo adecuado de la identidad e imagen corporativa puede producir los siguientes resultados”
- Motiva a los integrantes de la organización; produciendo un sentido de pertenencia y orientación, esto a su vez genera un mayor compromiso con los fines de la organización.
- Genera confianza en los públicos de interés para la organización;
- Cuando la identidad corporativa es sólida, los públicos externos perciben una imagen clara, creíble y confiable.
- Proporciona un instrumento estratégico para la alta dirección; una identidad corporativa bien definida, genera las condiciones indispensables para la continuidad de un comportamiento que asegura el éxito de la organización.

- Incrementar la confianza en los públicos financieros, una sólida imagen estimula la seguridad en la toma de decisiones por parte de los inversionistas.
- Crea un valor emocional añadido, fortaleciendo la identidad e imagen de la organización para hacerla más competitiva.
- Involucra en la organización a la gente necesaria para el éxito, el progreso, permite atraer, seleccionar, organizar a los inversionistas, socios, empleados y clientes adecuados para que la organización pueda alcanzar sus metas.

2.4.7.1. Componentes de la identidad corporativa

CANTÚ Humberto, (2001). “La identidad corporativa está compuesta por un conjunto de características distintivas, constantes y relativas a una organización, las cuales permiten que las personas puedan formarse una idea global de una organización determinada. Las características pueden ser tangibles e intangibles”. Desarrollo de una Cultura de Calidad, Mc Graw Hill, México, seg. Ed. (Página 360)

2.4.7.1.1. Características intangibles

A nivel intangible, se expresa en la misión, visión, valores y objetivos.

Misión. Es un estatuto que define “que es una organización y a lo que se pretende dedicar en el presente. La misión describe: La perspectiva del corto plazo, la necesidad específica que satisface el producto y/o servicio de la organización, el mercado que atiende, la tecnología utilizada, para lo anterior y la manera en que se enfoca el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés e influencia.” CANTÚ Humberto, (2001).

Visión. Este estatuto define “el rumbo hacia dónde quiere ir la organización en el futuro desde una perspectiva global con respecto a los conceptos presentados en el estatuto de misión.

La visión identifica en forma explícita el intento estratégico de largo plazo de la organización por satisfacer las necesidades del mercado en el futuro y la intensidad con que esto será hecho.

El intento estratégico es una obsesión sostenida por lograr el liderazgo global a todos los niveles.

2.4.7.1.2. Características tangibles

Los componentes tangibles son todos los aspectos físicos que forman parte de la organización como por ejemplo: los transportes, la maquinaria, los edificios, el comportamiento, los uniformes, papelería, identificaciones, etc.

La identidad visual es un componente que presenta un conjunto sistematizado de características visuales que permiten asociar y transmitir ideas sobre la organización, de manera distintiva, atractiva y clara.

Los sistemas gráficos.-Son un conjunto de signos y normas que rigen el modo de aplicación de la identidad visual en aquellos soportes que permiten la utilización de métodos de impresión, como la papelería, señalética, etc.

- Logotipo.-Es un referente visual que representa una idea gráficamente, lo cual permite proporcionar un significado visual de aquello que representa.
- Imagotipo.-“Son imágenes estables y que permiten una identificación de una empresa, caracterizándose porque no requiere de la lectura en el sentido estrictamente verbal del término.

2.4.8. Cultura corporativa

La cultura corporativa es un componente de la organización que se manifiesta tanto en las características tangibles como en las intangibles.

“La cultura corporativa se basa en el reconocimiento del hombre como un ser que crea activamente su universo, guiado por una tendencia hacia formas superiores de existencia”. WINER Norber. (1989). Teoría General de Sistemas, Orígenes y Aplicaciones, Mc Graw Hill, México. (Página 44)

Sin una cultura apropiada, es difícil establecer un deseo de superación y propósito común en los integrantes en una organización, siendo la implementación de una cultura de calidad necesaria para el fortalecimiento de la productividad y competitividad, por las siguientes razones:

En la actualidad, la productividad no depende de la cantidad de recursos naturales que posee un país.

El crecimiento económico de un país no depende de la reinversión de capitales en el mismo. “Algunos países instalan unidades de producción en otros países, para aumentar sus utilidades y disminuir los costos de distribución y mano de obra”.

El uso de alta tecnología, implica una mayor atención hacia los procesos para lograr menores costos operativos, más rapidez, y mayor flexibilidad. Esto quiere decir que es necesario que la gente sea más emprendedora.

La tendencia a buscar ventajas competitivas a través del uso de la alta tecnología, hace que los puestos de trabajo que formaban parte del proceso antiguo se vuelvan obsoletos y desaparezcan. Es necesario apoyar la educación y entrenamiento para poder crear, usar, administrar y mejorar nuevas tecnologías.

2.5. Hipótesis.

Los valores éticos y morales de la secretaria inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable Independiente

Valores éticos y morales.

2.6.2. Variable Dependiente

Imagen corporativa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, basado en la pedagogía crítica propositiva con un enfoque cuali-cuantitativo.

Es cuantitativa porque se obtiene resultados de datos numéricos que fueron procesados estadísticamente, busca la comprensión de los fenómenos sociales, orientado al descubrimiento de hipótesis, énfasis en el proceso, no generalizable: estudio de casos en su contexto, holístico y asume una realidad dinámica.

Es cualitativa, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico, el proceso se encuentra fundamentado en el análisis de diferentes métodos de investigación, como exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

3.2. Modalidad de investigación

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

3.2.1. Bibliográfica –documental

Se obtiene información de fuentes tales como libros, textos, documentos, revistas, periódicos y páginas de Internet.

3.2.2. De campo

La investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, y actuó en la realidad para recabar información del problema investigado.

3.2.3. De interacción social

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.

3.3. Niveles o tipos de investigación

La investigadora tuvo contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

3.3.1. Descriptivo

La investigación es descriptiva, permite analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas; detallándose además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias.

La investigación descriptiva fue aplicada para describir y medir con la mayor precisión el problema, llegando a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.4. Población y muestra

Cuadro No. 1: Población y muestra

Personal	Frecuencia	Porcentaje
Secretarias	20	100%
Usuarios	75	100 %
Total	95	100%

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Variable Independiente: Valores Éticos y Morales

Cuadro No. 2: Valores éticos y morales

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Los valores éticos y morales.</u> Son principios, criterios, normas de conducta que contribuyen en el desarrollo profesional generando procesos de reflexión y análisis ético progresivo por parte de los servidores públicos.</p>	Normas de conducta	Educación cortesía	¿Usted aplica normas y reglas de cortesía manteniendo el equilibrio entre las relacionales laborales y personales?	Encuesta
	Desarrollo profesional	Capacitación	¿Cree usted que es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social?	Cuestionario
			¿Considera usted trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral?	
	Reflexión	Comprensión	¿Se considera usted un agente activo, participativo e innovador, que ha desarrollado su capacidad de comprensión análisis y razonamiento?	
		Comunicación	¿Considera usted que los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo?	

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente: Imagen Corporativa

Cuadro No. 3. Imagen Corporativa

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Imagen corporativa</u></p> <p>Fortalecida mediante el talento humano que aplicando las relaciones públicas mejoran el ambiente laboral en la empresa u organización.</p>	Talento humano	Planeación. Organización desarrollo coordinación	¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la administración del Talento Humano fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación?	Encuesta Cuestionario
		Cultura organización	¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional?	
	Relaciones Públicas	Comunicación Estrategias Servicio	¿Considera usted que en la institución se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente del personal?	
		imagen corporativa	¿Considera usted que en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa?	
	Ambiente laboral	Interacción Productividad Liderazgo	¿Considera que en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo?	

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

3.6. Técnicas e instrumentos

La encuesta con el instrumento cuestionario estructurado, es utilizada como técnica de recolección de información respondiendo los informantes por escrito a preguntas cerradas que enfocan hechos o aspectos a investigar en referencia a las dos variables se aplicaron a secretarias y usuarios.

3.6.1. Encuesta

Es necesario realizar una evaluación de atención a los usuarios, se realizará una encuesta que será dividida en dos grupos con preguntas diferentes, el primer grupo aplicado a 20 secretarias ejecutivas y personal de atención al cliente (ventanillas) que permita la recopilación de datos sin menospreciar los sentimientos, sintetizar y analizar la información y llegar a conclusiones reales.

El otro grupo lo constituyen exclusivamente 75 usuarios que se acercan a la Secretaria General de la Administración Zonal Norte, a fin de que a través de la respuesta que den al cuestionario compuesto de 10 preguntas permitan conocer su satisfacción o inconformidad de la atención recibida.

La Encuesta es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular.

La encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación.

Las repuestas se recogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

3.6.2. Cuestionario

Los cuestionarios son documentos específicos que permiten al analista recoger la información y las opiniones que manifiestan las personas que los responden.

Con ellos podemos recolectar datos sobre actitudes, creencias, comportamientos y características de las personas que trabajan en la organización a la cual estamos encuestando.

3.6.3. Validez y confiabilidad

- La validez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron se lo realizó con la técnica juicio de expertos.
- Los instrumentos serán analizados por expertos tanto en investigación como en el área de aprendizaje.
- Temas a investigarse, quienes emitieron los respectivos juicios de valor sobre la validación para su respectiva corrección y aplicación de los instrumentos.

3.6. Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación, observando la relación existente entre los valores éticos, morales e imagen corporativa
¿De qué personas u objetos?	Secretarias Funcionarios
¿Sobre qué aspectos?	Los valores éticos y morales Imagen Corporativa
¿Quién investiga?	Nancy del Carmen Albán Montalvo
¿Cuándo?	La investigación se efectuará durante el periodo marzo- agosto del 2013
¿Dónde?	En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito Administración Zonal Norte.
¿Cuántas veces?	Dos veces: Pilotaje. Encuesta general
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	Por separado para evitar sesgos en la información

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

3.7. Procesamiento y Análisis de datos

Mediante un riguroso proceso se tabularán los datos y posteriormente se los analizará, tomando en cuenta los contenidos del marco teórico que servirán de base para la propuesta, conclusiones finales y recomendaciones.

Recolectar los datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

Seleccionar un instrumento de medición de los disponibles en el estudio del comportamiento o desarrollar uno (el instrumento de recolección de los datos).

Este instrumento debe ser válido y confiable, de lo contrario no podremos basarnos en sus resultados.

Se aplicará ese instrumento de medición para obtener las observaciones y mediciones de las variables que son de interés para el presente estudio.

Preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente (a esta actividad se le denomina codificación de los datos).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Encuesta aplicada a las secretarías de la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Pregunta N. 1. ¿Usted aplica normas y reglas de cortesía para mantener el equilibrio entre las relacionales laborales y personales?

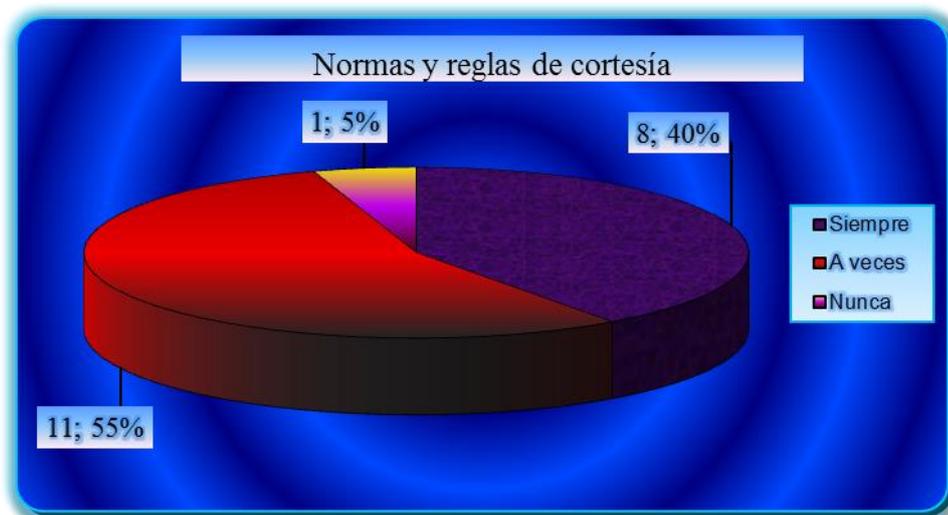
Cuadro N. 5: Normas y reglas de cortesía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
A veces	11	55%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Grafico N. 5: Normas y reglas de cortesía



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 40% expresa que siempre aplica normas de cortesía para mantener el equilibrio entre las relacionales laborales y personales, mientras un 55% expresa que a veces, y el 5% expone que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarías manifiesta que a veces aplica normas de cortesía para mantener el equilibrio entre las relacionales laborales y personales, limitando el servicio al cliente, contribuyendo en el deterioro de la imagen institucional la calidad y efectividad.

Pregunta N. 2. ¿Cree usted que es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social?

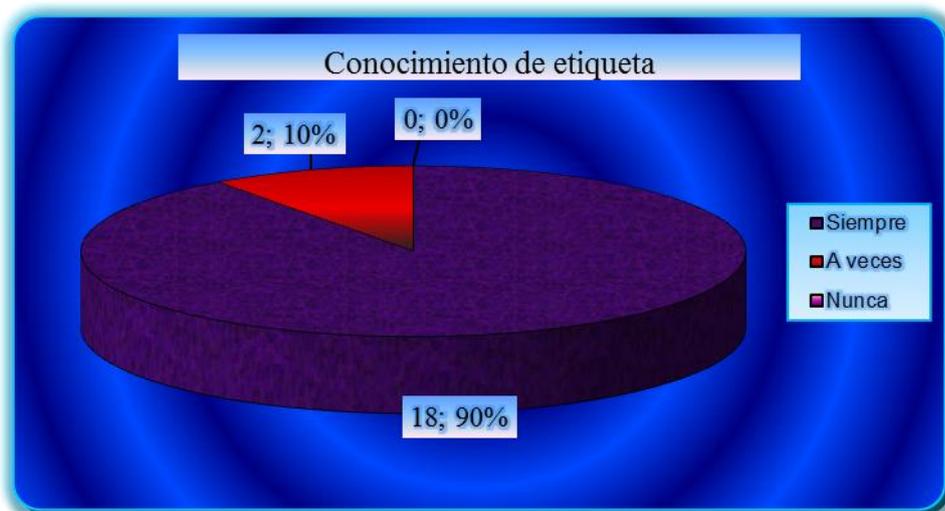
Cuadro N. 6: Conocimiento de Etiqueta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	90%
A veces	2	10%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 6: Conocimiento de etiqueta



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 90% expresa que siempre es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social, mientras un 10% expresa que a veces, y el 0% expresa que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarias manifiesta que siempre es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social mediante la formación de valores, comprendiendo sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

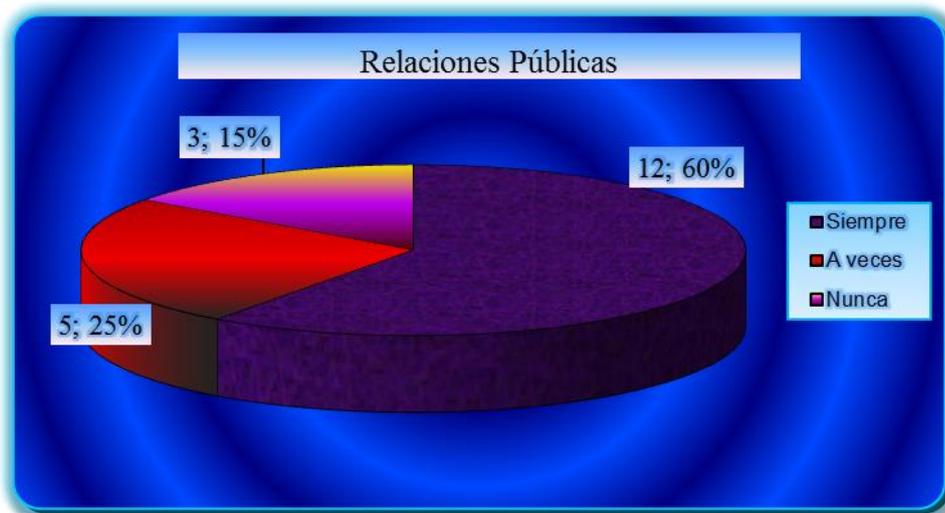
Pregunta N. 3. ¿Considera usted trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral?

Cuadro N. 7: Relaciones Públicas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
A veces	5	25%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes
Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 7: Relaciones Públicas



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 60% expresa que siempre trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral; mientras un 25% expresa que a veces, y el 15% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarías manifiesta que siempre trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral considerándose una buena forma de mejorar el desempeño profesional de los trabajadores aplicando la motivación constante, delegando mayores responsabilidades, recompensando los logros obtenidos, fortaleciendo un clima laboral.

Pregunta N. 4. ¿Se considera usted un agente activo, participativo e innovador, que ha desarrollado su capacidad de comprensión análisis y razonamiento?

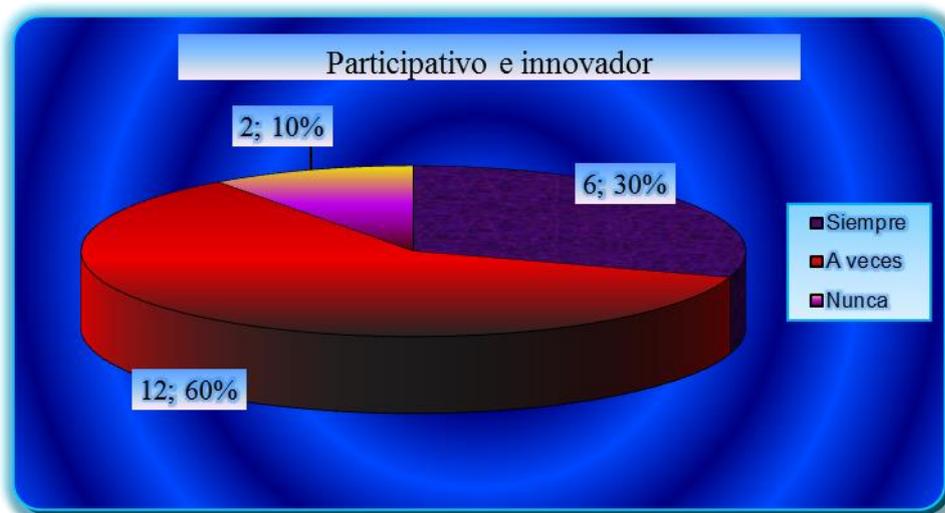
Cuadro N. 8: Participativo e innovador

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30%
A veces	12	60%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 8: Participativo en innovador



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 30% se considera un agente activo, participativo e innovador, mientras un 60% expresa que a veces, y el 10% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarias manifiesta que a veces se considera un agente activo, participativo e innovador, dificultando el establecimiento de objetivos la motivación, creatividad e imaginación influyendo negativamente en la formación, desarrollo profesional, crecimiento personal y profesional.

Pregunta N. 5. ¿Considera usted que los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo?

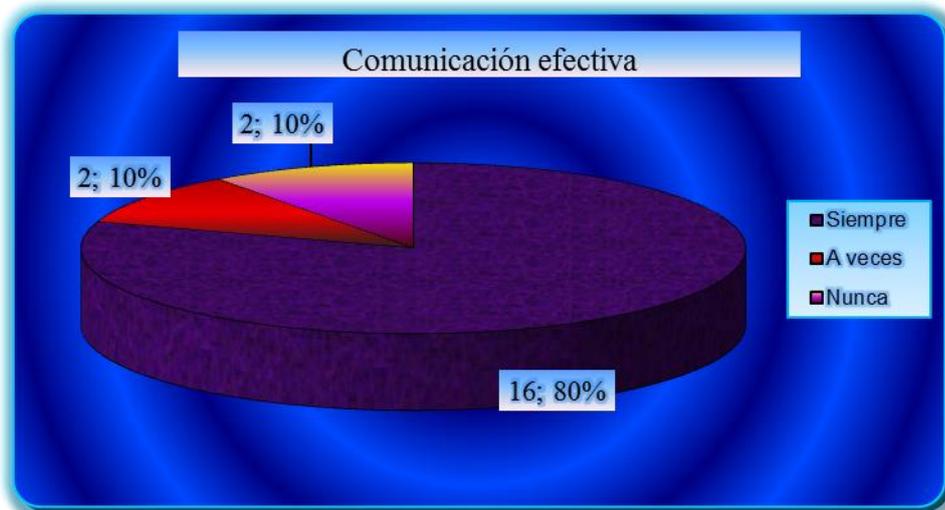
Cuadro N. 9: Comunicación efectiva

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	80%
A veces	2	10%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 9: Comunicación efectiva



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 80% considera que los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo, mientras un 10% expresa que a veces, y el 10% exterioriza que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarias considera que siempre los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo fomentando la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción, conllevando al éxito institucional.

Pregunta N. 6. ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración del Talento Humano fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación?

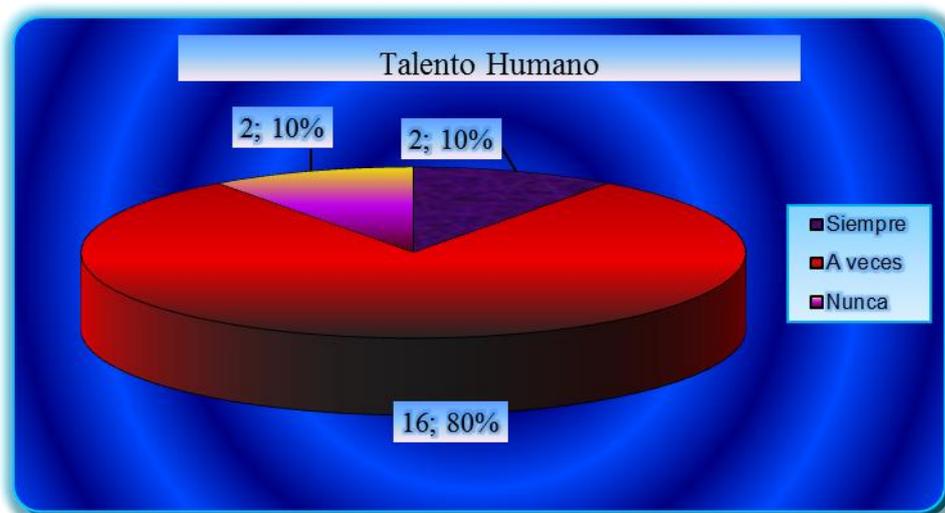
Cuadro N. 10: Talento Humano

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	16	80%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 10: Talento Humano



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 10% expresa que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración del Talento Humano siempre fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación, mientras un 80% expresa que a veces, y el 10% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarías manifiesta que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración del Talento Humano a veces fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación, limitando la delegación de responsabilidades, la cooperación, la toma de decisiones, resolución de problemas, el mejoramiento continuo, el control y seguimiento

Pregunta N. 7. ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional?

Cuadro N. 11: Realización de actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	16	80%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 11: Realización de actividades



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 10% expresa que en la Administración Zonal Norte siempre se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional, mientras un 80% expresa que a veces, y el 10% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarias manifiesta que en la Administración Zonal Norte a veces se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional, limitando la comprensión, dificultando el fortalecimiento del sentido de compromiso del personal, generando una deficiente comunicación entre sus integrantes.

Pregunta N. 8. ¿Considera usted que en la institución se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente?

Cuadro N. 12: Comunicación estratégica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	16	80%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 12: Comunicación estratégica



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 10% considera que en la institución siempre se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente, mientras un 80% expresa que a veces, y el 10% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarias manifiesta que en la institución a veces se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente dificultando la efectividad y buen rendimiento obstaculizando el alcance de los objetivos esperados coartando la proyección de una buena imagen institucional al público interno y externo.

Pregunta N. 9. ¿Considera usted que en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa?

Cuadro N. 13: organización y orientación estratégica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
A veces	16	80%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 13: Organización y orientación estratégica



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 20% considera que siempre en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa, mientras un 80% expresa que a veces, y el 0% que manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarías considera que a veces en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa obstaculizando la comunicación directa e indirecta, limitando el alcance de la filosofía y cultura organizacionales al transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la empresa.

Pregunta N. 10. ¿Considera que en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo?

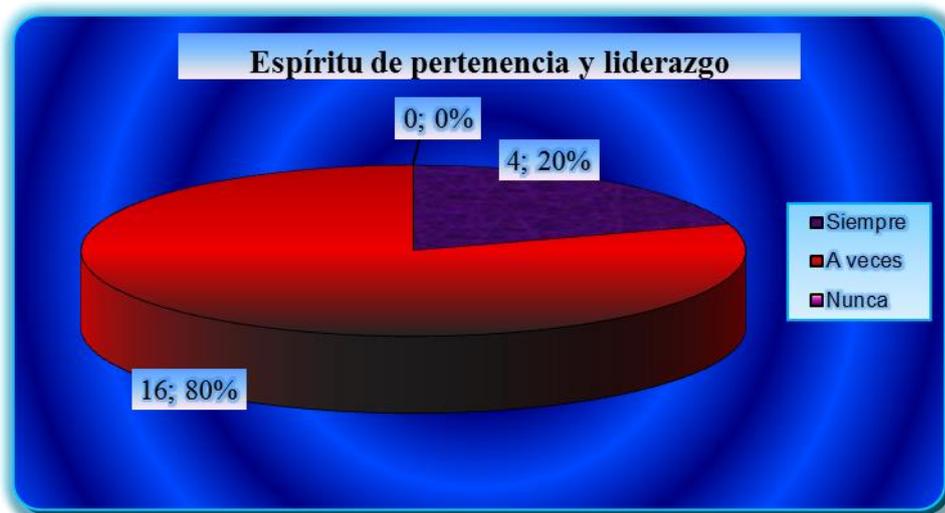
Cuadro N. 14: Espíritu de pertenencia y liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
A veces	16	80%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 14: Espíritu de pertenencia y liderazgo



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 20% expresa que siempre en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo, mientras un 80% expresa que a veces, y el 0% que manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de secretarías manifiesta que a veces en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo influyendo negativamente en la adaptabilidad, entusiasmo, autoestima, cooperación, confianza en sí mismo, autodisciplina, persistencia e iniciativa

Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a secretarias en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

INTERROGANTES	COLUMNAS A FAVOR	COLUMNAS EN CONTRA
1	8	12
2	18	1
3	12	8
4	6	14
5	16	4
6	2	18
7	2	18
8	2	18
9	4	16
10	4	16
TOTAL	74	125

Estadística descriptiva

$$74 + 125 = 199$$

$$\frac{74 \times 100}{199} = \frac{7400}{199} = 37,18\%$$

$$\frac{125 \times 100}{199} = \frac{12500}{199} = 62,81\%$$

Encuesta aplicada a los usuarios de la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Pregunta N. 1. ¿En la institución las secretarias aplican normas y reglas de cortesía para mantener el equilibrio entre las relacionales laborales y personales?

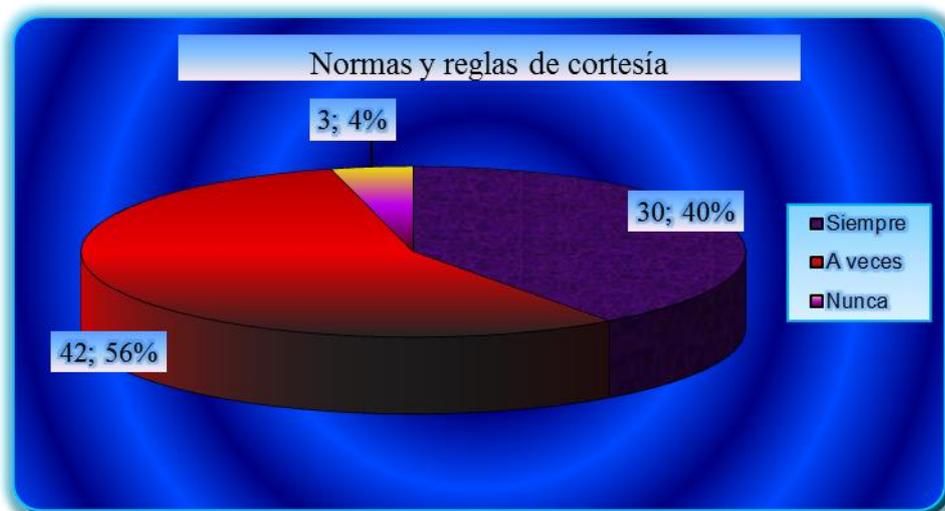
Cuadro N. 15: Normas y reglas de cortesía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	40%
A veces	42	56%
Nunca	3	4%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Grafico N. 15: Normas y reglas de cortesía



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 40% expresa que siempre aplica normas de cortesía para mantener el equilibrio entre las relacionales laborales y personales, mientras un 56% expresa que a veces, y el 4% expone que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que a veces aplica normas de cortesía para mantener el equilibrio entre las relacionales laborales y personales, dificultando el desarrollo de los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores.

Pregunta N. 2. ¿Cree usted que es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social?

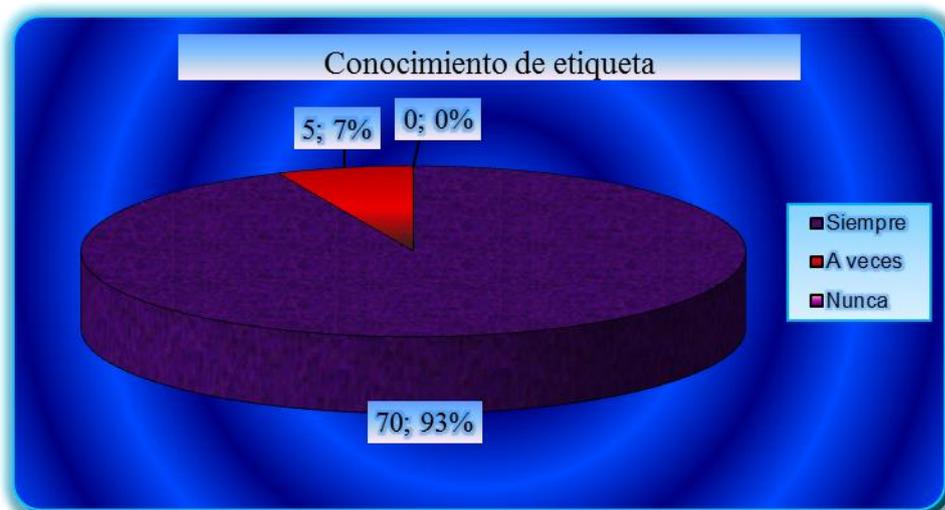
Cuadro N. 16: Conocimiento de Etiqueta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	93%
A veces	5	7%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 16: Conocimiento de etiqueta



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 93% expresa que siempre es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social, mientras un 7% expresa que a veces, y el 0% expresa que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que siempre es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado.

Pregunta N. 3. ¿Considera usted trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral de las secretarías?

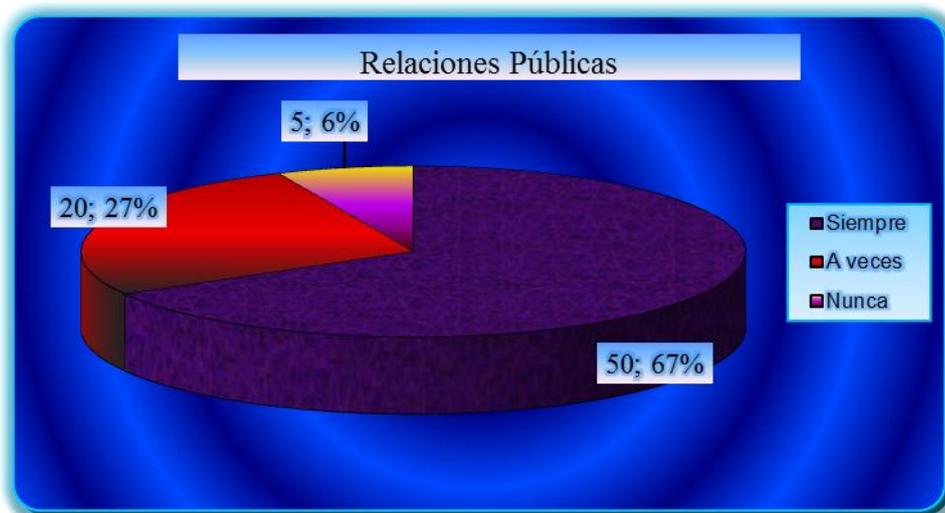
Cuadro N. 17: Relaciones Públicas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	67%
A veces	20	27%
Nunca	5	6%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 17: Relaciones Públicas



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 67% expresa que siempre trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral; mientras un 27% expresa que a veces, y el 6% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que siempre trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral, fortaleciendo los vínculos con el usuario interno, externo, fomentando la fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Pregunta N. 4. ¿Se considera usted un agente activo, participativo e innovador, que ha desarrollado su capacidad de comprensión análisis y razonamiento?

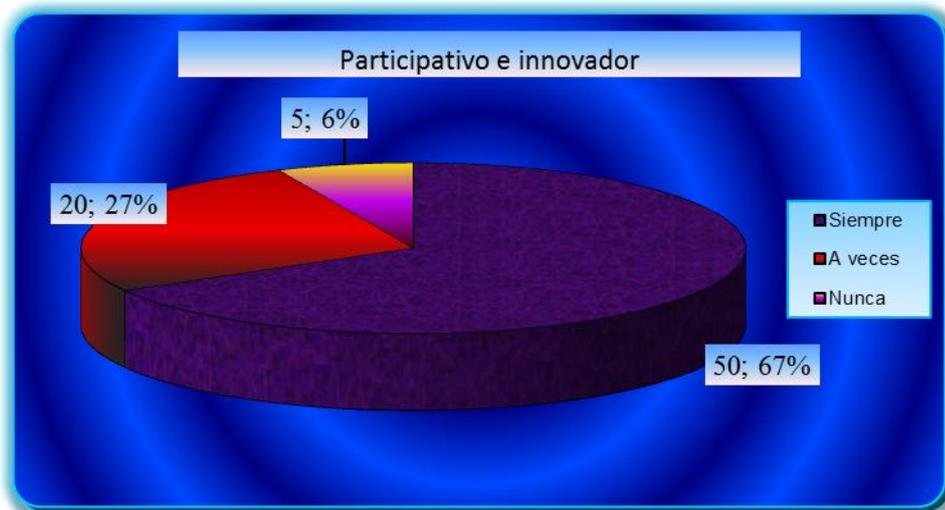
Cuadro N. 18: Participativo e innovador

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	67%
A veces	20	27%
Nunca	5	6%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 18: Participativo e innovador



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 67% se considera un agente activo, participativo e innovador, mientras un 27% expresa que a veces, y el 6% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que a veces se considera un agente activo, participativo e innovador, obstaculizando la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Pregunta N. 5. ¿Considera usted que los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo?

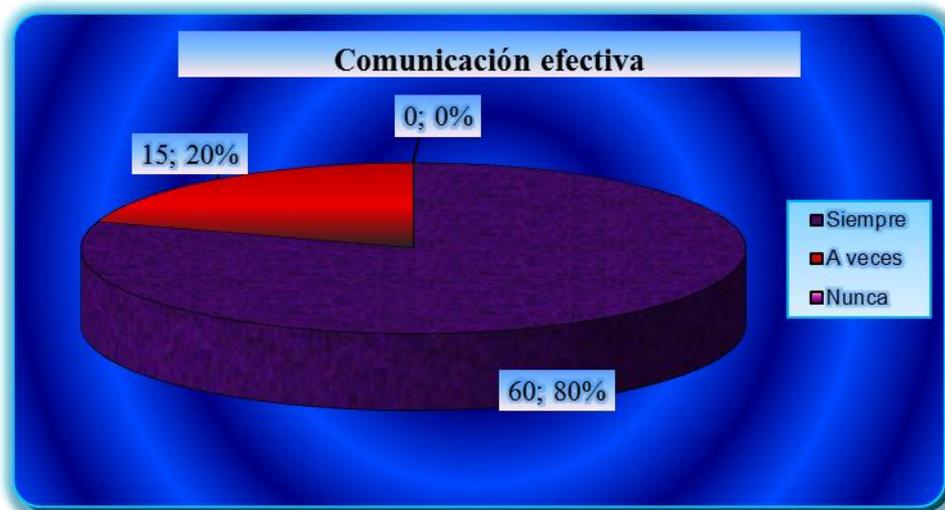
Cuadro N. 19: Comunicación efectiva

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	80%
A veces	15	20%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 19: Comunicación efectiva



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 80% considera que los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo, mientras un 20% expresa que a veces, y el 0% exterioriza que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios considera que siempre los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo promoviendo el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.

Pregunta N. 6. ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración del Talento Humano fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación de su trabajo?

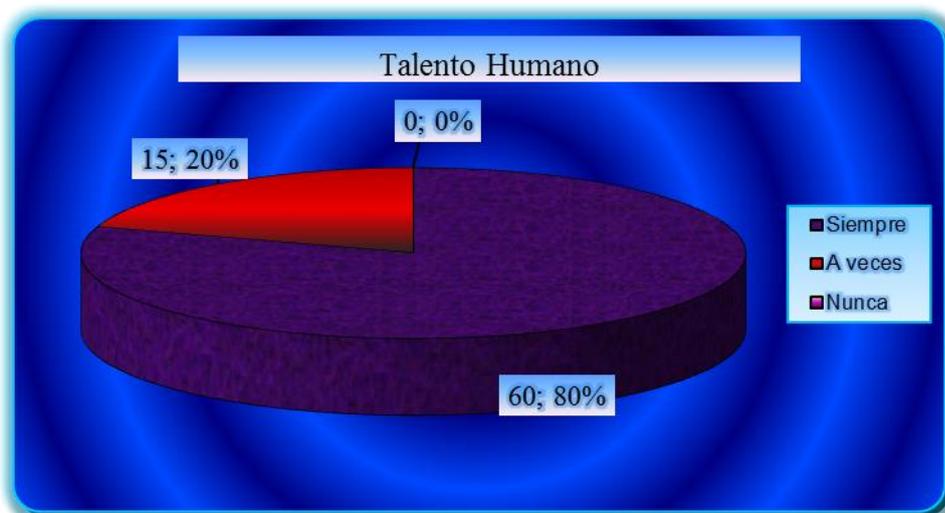
Cuadro N. 20: Talento Humano

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	80%
A veces	15	20%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 20: Talento Humano



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 10% expresa que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración del Talento Humano siempre fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación, mientras un 80% expresa que a veces, y el 20% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración del Talento Humano a veces fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación, restringiendo el conocimiento técnico para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Pregunta N. 7. ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional?

Cuadro N. 21: Realización de actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	13%
A veces	65	87%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo



Gráfico N. 21: Realización de actividades

Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 13% expresa que en la Administración Zonal Norte siempre se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional, mientras un 87% expresa que a veces, y el 10% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que en la Administración Zonal Norte a veces se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional, impidiendo la formación definida del pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

Pregunta N. 8. ¿Considera usted que en la institución se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente?

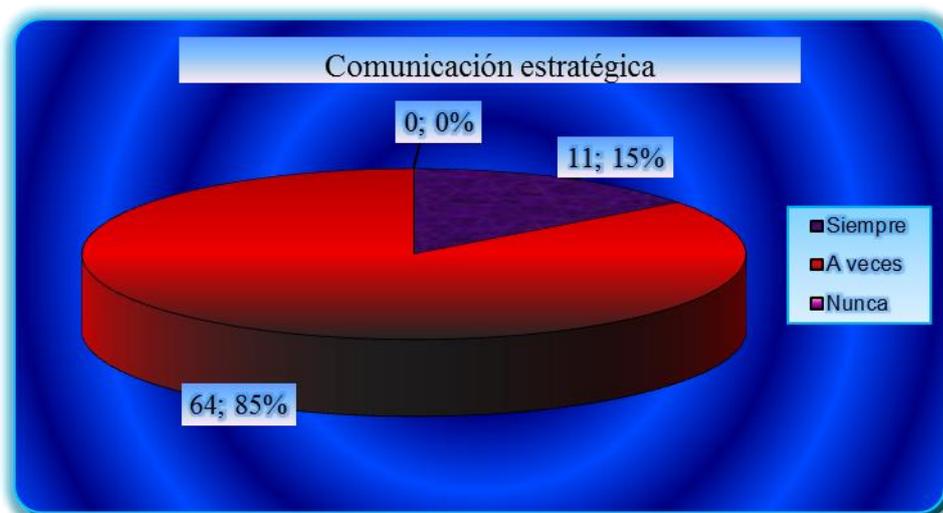
Cuadro N. 22: Comunicación estratégica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	15%
A veces	64	85%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 22: Comunicación estratégica



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 15% considera que en la institución siempre se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente, mientras un 85% expresa que a veces, y el 0% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que en la institución a veces se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente imposibilitando el desarrollo de las Relaciones Humanas, el buen entendimiento, el liderazgo y la resolución de conflictos.

Pregunta N. 9. ¿Considera usted que en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa?

Cuadro N. 23: organización y orientación estratégica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	17%
A veces	62	83%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 23: Organización y orientación estratégica



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 17% considera que siempre en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa, mientras un 83% expresa que a veces, y el 0% que manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios considera que a veces en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa obstruyendo en el progreso de la personalidad de la entidad, historia, ética filosofía de trabajo, valores éticos y culturales.

Pregunta N. 10. ¿Considera que en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo?

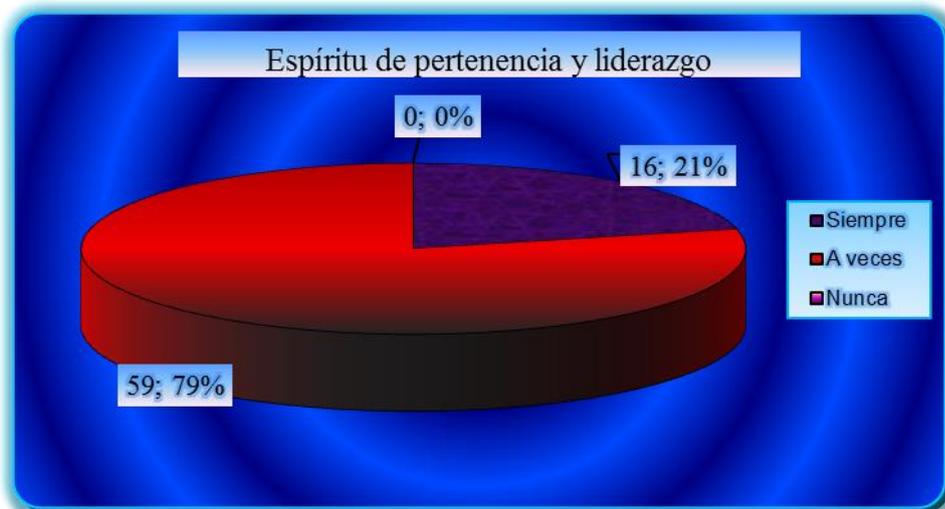
Cuadro N. 24: Espíritu de pertenencia y liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	21%
A veces	59	79%
Nunca	0	0%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Gráfico N. 24: Espíritu de pertenencia y liderazgo



Análisis

De los 75 usuarios encuestados el 21% expresa que siempre en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo, mientras un 79% expresa que a veces, y el 0% que manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayor parte de usuarios manifiesta que a veces en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo dificultando el alcance de la misión, visión, futuro de la empresa, perjudicando en la efectividad, eficiencia y eficacia organizacional.

Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a usuarios en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

INTERROGANTES	COLUMNAS A FAVOR	COLUMNAS EN CONTRA
1	30	45
2	70	5
3	30	45
4	50	25
5	60	15
6	60	15
7	10	65
8	11	64
9	13	62
10	16	59
TOTAL	350	400

Estadística descriptiva

$$350 + 400 = 750$$

$$\frac{350 \times 100}{750} = \frac{35000}{750} = 46,66\%$$

$$\frac{400 \times 100}{750} = \frac{40000}{750} = 53,33\%$$

4.1. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

4.1.1. Modelo Lógico

Hipótesis alternativa: H_1 : “Los valores éticos y morales de la secretaria si inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

Hipótesis nula: H_0 : “Los valores éticos y morales de la secretaria no inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

4.1.2. Modelo Matemático

H_0 : $O = E$

H_a : $O \neq E$

4.1.3. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.1.4. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.1.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X^2_c = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Dónde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se basa en la tabla de resumen de las encuestas aplicadas a secretarías y usuarios.

4.1.4. Recolección de datos y cálculos estadísticos
Cuadro N. 25: Frecuencias Observadas

PREGUNTAS

	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	CRITERIOS A FAVOR	CRITERIOS EN CONTRA	
Secretarias	74	125	199
Usuarios	350	400	750
SUBTOTALES	424	525	949

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Cuadro N. 26: Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS

	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	CRITERIOS A FAVOR	CRITERIOS EN CONTRA	
Secretarias	88,91	110,09	199
Usuarios	335,09	414,91	750
SUBTOTALES	424	525	949

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

4.1.5. Cálculo de X^2_c

Cuadro N. 27. Cálculo de X^2_c

FO	FE	$(O - E)^2/E$
74	88,91	2,50
350	335,09	0,66
125	110,09	2,01
400	414,91	0,53
	X^2_c	5,7

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

4.1.6. Zona de rechazo de la hipótesis nula

4.1.6.1. Grado de libertad (gl)

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 1 \times 1$$

$$gl = 1$$

$$X^2_t = 3,84$$

4.1.7. Distribución Chi Cuadrado χ^2

Cuadro N. 28. Distribución Chi Cuadrado χ^2_c

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Tenemos, el valor tabulado de χ^2 con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución χ^2)

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 5,7

Valor de la tabla: 3,84

Es decir:

Chi cuadrado real 5,7

Chi-cuadrado teórico 3,84

4.1.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula

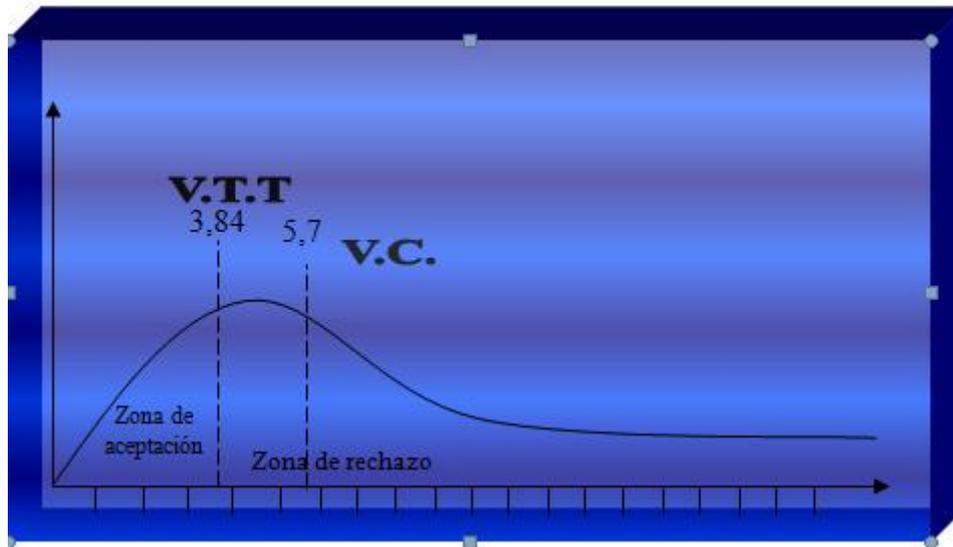


Gráfico No. 25. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

Regla de decisión

$$R(H_0) \text{ si } X_c^2 > X_t^2$$

$$\text{Es decir } X_c^2 5,7 > X_t^2 3,84$$

4.1.9. Decisión Estadística

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X_c^2 es de 5,7 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X_t^2 que es de 3,84; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (5,7) es mayor que el chi cuadrado teórico, (3,84) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: “Los valores éticos y morales de la secretaria si inciden en la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la escasa aplicación de valores éticos y morales, ha influido negativamente en la formación, desarrollo profesional y crecimiento personal de la secretaria, contribuyendo en el deterioro de la imagen institucional la calidad y efectividad.

La mayoría de personas encuestadas no posee conocimientos de etiqueta para mejorar el desempeño profesional evidenciado en la inadecuada utilización de relaciones humanas y públicas generando desmotivación, limitando la capacidad de comprensión análisis y razonamiento dificultando el desarrollo de conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones, características personales y valores.

Se resalta que los principios y valores que identifican la identidad corporativa e imagen institucional no fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo condicionando el fortalecimiento del Talento Humano la planeación, organización, desarrollo y coordinación, limitando la delegación de responsabilidades, la cooperación, la toma de decisiones, resolución de problemas, el mejoramiento continuo, el control y seguimiento.

En la Administración Zonal Norte a veces se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de cultura organizacional, dificultando el fortalecimiento del sentido de compromiso del personal, imposibilitando el desarrollo de las Relaciones Humanas, el buen entendimiento, el liderazgo y la resolución de conflictos.

La mayor parte de secretarias considera que a veces en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa obstaculizando la comunicación directa e indirecta, limitando el alcance de la filosofía y cultura organizacional al transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la empresa influyendo negativamente en la adaptabilidad, entusiasmo, autoestima, cooperación, confianza en sí mismo, autodisciplina, persistencia e iniciativa.

5.2. Recomendaciones

En la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es importante que se aplique los valores éticos y morales sobretodo en la atención y servicio al cliente, considerando que su comentario influirá en el desarrollo profesional, y crecimiento personal de la secretaria, contribuyendo en el fortalecimiento de la imagen institucional la calidad y efectividad.

Fortalecer los conocimientos de etiqueta para mejorar el desempeño profesional, mediante la capacitación en relaciones públicas conllevando a la motivación, capacidad de comprensión análisis y razonamiento facilitando el mejoramiento de los conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones, características personales y valores.

Fomentar principios y valores que identifiquen la identidad corporativa e imagen institucional mediante la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo fortaleciendo el Talento Humano la planeación, organización, desarrollo y coordinación, la delegación de responsabilidades, cooperación, la toma de decisiones, resolución de problemas, el mejoramiento continuo, el control y seguimiento.

Coordinar la realización de actividades definiendo el sentido de cultura organizacional, estableciendo el sentido de compromiso del personal, posibilitando el desarrollo de las Relaciones Humanas, el buen entendimiento, el liderazgo y la resolución de conflictos.

Organizar y orientar estratégicamente procesos para consolidar su imagen corporativa impulsando la comunicación directa e indirecta, alcanzando la filosofía y cultura organizacionales al transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la empresa orientándose hacia la adaptabilidad, entusiasmo, autoestima, cooperación, confianza en sí mismo, autodisciplina, persistencia e iniciativa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema

Manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

6.1.1. Datos informativos

Unidad ejecutora

Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

6.1.2. Beneficiarios

Beneficiarios directos

Secretarias

Usuarios

Beneficiarios indirectos

Personal administrativo de la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Arq. Gustavo Fierro Ovando, Administrador, Zonal Norte

Ing. Rene Pinto Moreno, Coordinador de Gestión Territorial.

Lcda. Nancy Cordero Gándara, Coordinadora Administrativa Financiera.

Lcdo. Wilson Galárraga Ortiz, Director de Comunicación.

Lcda Patricia Benalcázar Tapia, Jefe de Recursos Humanos.

6.1.3. Ubicación

País: Ecuador.
Región: Sierra.
Provincia: Pichincha.
Distrito: Quito
Servicio: Público.
Tipo de beneficiarios: Personal femenino y masculino
Orientación: Institución pública

6.1.4. Equipo técnico responsable

Directora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño.

Investigadora: Nancy del Carmen Albán Montalvo

6.1.5. Presupuesto

Costo

\$ 450

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la escasa aplicación de valores éticos, morales, ha influido negativamente en la formación, desarrollo profesional y crecimiento personal contribuyendo en el deterioro de la imagen institucional la calidad y efectividad limitando la realización de actividades.

En la institución los funcionarios no poseen conocimientos de etiqueta para mejorar el desempeño profesional, además su insuficiente capacitación en relaciones públicas ha limitado la capacidad de comprensión análisis y razonamiento dificultando el desarrollo de conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones, características personales y valores.

Se resalta que los principios y valores que identifican la identidad corporativa e imagen institucional no fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo condicionando el fortalecimiento del Talento Humano la planeación, organización, desarrollo y coordinación, limitando la delegación de responsabilidades, la cooperación, la toma de decisiones, resolución de problemas, el mejoramiento continuo, el control y seguimiento.

La inadecuada coordinación actividades no define el sentido de cultura organizacional, dificultando el fortalecimiento del sentido de compromiso del personal, imposibilitando el desarrollo de las Relaciones Humanas, el buen entendimiento, el liderazgo y la resolución de conflictos.

En la institución a veces se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa obstaculizando la comunicación directa e indirecta, limitando el alcance de la filosofía y cultura organizacional al transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la empresa influyendo negativamente en la adaptabilidad, entusiasmo, autoestima, cooperación, confianza en sí mismo, autodisciplina, persistencia e iniciativa

6.3. Justificación

La presente propuesta denominada: “Manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, encaminará el cumplimiento

de normas de respeto y cortesía generando un ambiente que facilite el desarrollo de actividades incidiendo positivamente en el clima laboral.

La aplicación de valores éticos y morales sobretodo en la atención y servicio al cliente, influirá en el desarrollo profesional, y crecimiento personal de la secretaria, contribuyendo en el fortalecimiento de la imagen institucional la calidad y efectividad.

La propuesta impactará en el fortalecimiento de conocimientos de etiqueta para mejorar el desempeño profesional, mediante la capacitación en relaciones públicas conllevando a la motivación, capacidad de comprensión análisis y razonamiento facilitando el mejoramiento de los conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones, características personales y valores.

El fomentar principios y valores impactará en la identidad corporativa e imagen institucional mediante la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo fortaleciendo el Talento Humano la planeación, organización, desarrollo y coordinación, la delegación de responsabilidades, cooperación, la toma de decisiones, resolución de problemas, el mejoramiento continuo, el control y seguimiento.

El coordinar la realización de actividades definiendo el sentido de cultura organizacional, es importante para mejorar el sentido de compromiso del personal, posibilitando el desarrollo de las Relaciones Humanas, el buen entendimiento, liderazgo, resolución de conflictos, autodisciplina, persistencia e iniciativa fomentando la imagen corporativa.

La propuesta es factible por que permitirá organizar y orientar estratégicamente procesos para consolidar su imagen corporativa impulsando la comunicación directa e indirecta, alcanzando la filosofía y cultura organizacionales al transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la empresa orientándose hacia la

adaptabilidad, entusiasmo, autoestima, cooperación, confianza en sí mismo fortaleciendo la imagen personal, profesional e institucional.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar un manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Socializar un manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Ejecutar talleres de socialización para capacitar a los funcionarios sobre valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

6.5. Análisis de factibilidad

La elaboración de un manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es factible porque el desempeño de la

secretaria exige su formación en valores, fomentando la comprensión para enfrentar desafíos, tomar decisiones influyendo en el comportamiento, conducta, cumpliendo normas, que el hombre se ha impuesto, libre y conscientemente para vivir en sociedad.

6.5.1. Factibilidad Política

La elaboración del manual valores éticos y morales se enfoca en el fortalecimiento de la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, fomentando en la labor secretarial valores como la honestidad, libertad, comprensión, paciencia, tolerancia, respeto, comprensión, y la honradez.

6.5.2. Factibilidad técnica

Es trascendental manifestar que la labor secretarial exige desarrollar la habilidad mental para conocer, adquirir hábitos, desarrollar habilidades, forjar actitudes e ideales, razón por la cual la investigadora se apropia del conocimiento, en sus distintas dimensiones: conceptos, procedimientos, actitudes y valores.

Es esencial manifestar el apoyo incondicional de las autoridades, secretarias, funcionarios para la ejecución de la presente propuesta encaminada al mejoramiento del servicio al usuario creando una mejor imagen institucional, apoyando en el fomento de la moral del personal, en el mejoramiento de las relaciones entre el jefe-subordinados, facilitando la comprensión de las políticas de la empresa.

6.5.3. Factibilidad social - educativa

La Elaboración de un manual valores éticos y morales para el fortalecimiento de la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se constituye en un documento de carácter

educativo al proporcionar información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.

Es importante manifestar que la propuesta contribuye en la solución de problemas., facilitando la promoción de los empleados, incrementando la productividad y calidad del trabajo considerando que el mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria, funcionarios y autoridades contribuye en el éxito y prestigio institucional, profesional y personal favoreciendo la creatividad, innovación, la capacidad de afrontar, asumir riesgos, y adaptarse a situaciones nuevas.

6.5.4. Factibilidad Tecnológica

La labor secretarial exige la aplicación de valores éticos y morales que conllevan al fortalecimiento de la imagen corporativa fomentando la confianza y desarrollo personal contribuyendo en la formación de líderes, que mediante la utilización de la tecnología actual permite mejorar las habilidades de comunicación, manejo de conflictos, fomentando la nobleza, sinceridad, bondad, la cooperación y comprensión, una actitud abierta, de servicio para el bienestar común.

6.5.5. Factibilidad Organizacional

La elaboración del manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito fortalecerá el clima laboral en la organización influyendo en la satisfacción del personal, productividad, en la manera de trabajar y de relacionarse con el cliente interno y externo.

6.5.6. Factibilidad de Equidad de género

El manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito

Metropolitano de Quito promueve el desarrollo equitativo, participativo, cooperativo, mediante el fortalecimiento de las relaciones humanas, públicas que encaminan hacia el mejoramiento del desempeño laboral.

La presente propuesta se constituye en un documento que puede ser utilizado por cualquier persona, profesional o autoridad, sean mujeres y hombres con las mismas posibilidades, y oportunidades para potenciar su conocimiento.

6.5.7. Factibilidad Ambiental

En el manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se encamina en el cultivo de la inteligencia emocional contribuyendo en el buen ambiente laboral para alcanzar la competitividad sobre la base de parámetros de eficacia y resultados medibles.

6.5.7. Factibilidad Legal

Para la elaboración del manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se considera como base que la educación se centra en el ser humano, promoviendo el respeto a los derechos humanos, desarrollando un pensamiento crítico, analítico, reflexivo proporcionando destrezas para la eficiencia en el trabajo y la producción, impulsando la interculturalidad, solidaridad y la paz.

6.6. Fundamentación Científico Técnica

La presente propuesta se basa en diferentes fundamentaciones considerando que valores éticos y morales de la secretaria apoya en su mejoramiento actitudinal,

comportamental, fomentando las relaciones humanas, morales, sociales en los diferentes contextos.

En cada uno de los temas se presentarán definiciones y pensamientos de diferentes autores siendo utilizados para una mejor comprensión admitiendo la profundización en el conocimiento éticos y morales, contribuyendo en las soluciones de problemas reales dentro y fuera del entorno laboral.

Se resalta que el valor ético moral conlleva a la secretaria a defender y crecer en su dignidad como ser humano fomentando la libertad en su razón por que vivir en mentira, hacer uso de la violencia, el cometer un fraude, deshonran a la persona, lo deshumanizan.

Por el contrario, las buenas acciones encaminan a una vivencia en la verdad, actuando con honestidad, en busca de la justicia, la equidad y solidaridad, generando en las empresas, instituciones, organizaciones un ambiente cordial, afectivo, manteniendo las buenas relaciones humanas, públicas y sociales.

6.6.1. Fundamentación Psicológica

“En cualquier civilización encontraremos conductas reguladas por normas, donde los valores éticos y morales facilitan la correcta relación en el ámbito de la vida interpersonal, ciudadana y social” MARTINEZ, Miquel; PUIG, José María. (1996). Perspectiva Teórica y de Investigación en la Educación en Valores y Desarrollo Moral Estado Iberoamericano. Barcelona. España. .

El desempeño profesional exige la capacitación en diversas áreas del conocimiento, estimulando el desarrollo de las competencias, habilidades, destrezas contribuyendo en el cumplimiento de principios, metas, objetivos institucionales fomentando la imagen corporativa, en un ambiente de confianza y respeto.

6.6.2. Fundamentación Social

“La secretaria posee la habilidad para fomentar la comunicación efectiva, potenciando los aspectos interpersonales, intrapersonales, grupales, intergrupales, organizacionales y externos”. VÉLEZ, Z. (1997). Un trabajador social para el nuevo milenio. Río Piedras, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. (48).

La secretaria encamina su desempeño profesional de forma ética, responsable y eficiente, estimulando el desarrollo de una personalidad segura, reflejándose en su apariencia y comportamiento, proyectándose hacia la comunidad, influenciado por la sociedad para su formación personal donde su accionar se enfoca a una sociedad justa, democrática, moderna y eficiente culturizada.

6.6.3. Fundamentación Filosófica

“La Ética Profesional estudia los deberes y los derechos profesionales deteniendo como finalidad crear conciencia, y responsabilidad, abordando los actos morales de los para mejorar su comportamiento frente a la sociedad” BARQUERO CÓRDOBA, Alfredo.(1993). Ética profesional. 1 editorial. San José, Costa Rica. EUNED. (Pág. 70)

En la profesión secretarial es importante la responsabilidad y confidencialidad sobretodo en el manejo de información, emitiendo criterios positivos en relación a la empresa, compañeros y entorno, evitando la discriminación y deterioro de la imagen institucional.

6.6.4. Fundamentación Sociológica

“La función de la Ética Profesional es altamente cooperativista, los elementos fundamentales son el cumplimiento del deber, responsabilidad social fomentándose en el ambiente laboral la exactitud, la puntualidad el compañerismo

y la bondad encaminadas al mejoramiento de la acción pública o privada. GODIO, Julio (2001), Sociología del trabajo y política, Buenos Aires: Corregidor.

La sociología del trabajo fomenta la conciencia crítico-reflexiva de los diferentes espacios de la vida social con el fin de lograr más altos grados de humanización en un clima de respeto interpersonal, solidaridad y libertad de cátedra, donde la ética intenta formar personas comprometidas, solidarias, honestas y responsables, con capacidad de trabajar en función del bienestar humano-social y natural.

6.6.5. Fundamentación Axiológica

“La ética y moral encamina hacia la honestidad del ser humano, fomentando expectativas, normas, valores y principios de la sociedad que conllevan a la regulación del comportamiento de la personalidad” AGUILAR, Campo Elías. (2008). Ética Profesional. Serie Educación y Desarrollo. Quito. Ecuador. (pág. 45).

Uno de los propósitos esenciales del manual de valores éticos y morales de la secretaria es fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, considerando que el hombre debe poseer principios y valores que permitan enfrentar las complejas situaciones, asimilar los cambios y buscar soluciones a los problemas complejos que enfrenta en el mundo actual generando una conciencia social, para orientar su conducta hacia objetivos concretos.

6.6.6. Fundamentación Legal

Sección tercera. Comunicación e Información:

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.
3. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

6.6.7. Fundamentación Teórica

Metodología

6.6.7.1. Manual de normas y procedimientos

Las normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes: (FRANCO A. Marco. 2005).

- Manual para Especialistas: Agrupa un conjunto de normas, procedimientos, principios, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas que deben cumplirse en un periodo de tiempo, enfocándose en el desarrollo organizacional, contribuyendo en el mejoramiento de la imagen institucional; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

- **Manual del Empleado:** Tiene como propósito alcanzar una asimilación efectiva, afectiva, eficiente del personal involucrando a los nuevos y antiguas para una mejor toma de decisiones, su utilidad se encuentra centrada para los niveles intermedios u operativos.
- **Manual de Contenido Múltiple:** La mayor parte de manuales de oficina se caracterizan por estar diseñado para varios fines considerando que la secretaria es el eje principal para el progreso de la empresa debido al establecimiento de comunicaciones, interrelaciones entre el público interno como externo.
- **Manuales de Finanzas:** Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución.
- **Manuales del Sistema:** Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema.
- **Manual de Calidad:** Es importante que el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

6.6.7.2. Talleres de sensibilización

Los talleres de sensibilización no están rígidamente estructurados, se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora; básicamente el sujeto del cambio es la persona. (FRANCO A. Marco. 2005).

¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de un manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, fomentando la eficiencia, eficacia, efectividad, fomentando el desarrollo del pensamiento: crítico, creativo, analítico.

6.6.7.2.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización

Según: FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización comprende cuatro sesiones:

1ª Sesión de Inicio: Hace referencia a la formación de la comunidad de aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo fortaleciéndolos valores éticos y morales encaminados al mejoramiento de la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

2ª Conociéndome: Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de valores éticos y morales conllevando al mejoramiento de la imagen corporativa.

3ª Abriendo canales: Se manejan los temas que encaminan el mejoramiento personal, profesional e institución mediante la aplicación de los valores éticos y morales; posibilitando el mejoramiento del desempeño profesional, fomentando los valores de: honradez, confidencialidad, discreción.

4ª Sesión de Cierre: Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes colaborativo, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal contribuyendo en el Desarrollo del talento humano para alcanzar la toma de decisiones, considerando los principios, valores, objetivos institucionales.

6.6.8. Ética Profesional para secretarias

La ética presenta normas que permiten mejorar la conducta del ser humano, determinando su comportamiento, a través de diferentes maneras extendiéndose al ámbito laboral, donde la secretaria favorece en el funcionamiento eficaz de la institución, manteniendo una labor discreta, segura, organizada y metódica propiciando la buena convivencia de logrando la comprensión de las demás personas eligiendo una actitud de humildad y comprensión.

6.6.8.1 La secretaria

Secretaria es la persona que fortalece la imagen y prestigio institucional, resaltándose que bajo su responsabilidad se encuentra el fortalecer el proceso de la comunicación asertiva, caracterizándose por su cordialidad, discreción, ética, presentación, elegancia, manteniendo y mejorando el respeto entre los integrantes de la institución generando un ambiente de trabajo agradable, demostrando seguridad, en el desarrollo y cumplimiento de sus actividades, personales, profesionales y empresariales.

6.6.8.1.1. Características de la Secretaria

La actividad secretarial se caracteriza por su discreción dentro y fuera de la empresa, estableciendo el compromiso profesional de lealtad, demostrando creatividad, imaginación, teniendo como propósito integrar a los clientes internos

como externos, fomentando la Ética Profesional, promoviendo la eficacia, en el trabajo en equipo.

6.6.8.2. Formación Profesional Secretarial

La secretaria es líder en el ámbito empresarial, sobresaliendo su capacitación, habilidades, destrezas, actitudes, aptitudes; relacionando sus conocimientos con la administración gerencial, optimizando la calidad en el desempeño laboral, contribuyendo a la productividad, eficiencia, eficacia de la empresa con visión futurista, acorde con las exigencias del nuevo milenio, fortaleciendo las Relaciones Humanas y las Relaciones Públicas, mejorando el servicio al cliente o usuario teniendo como meta el placer de servir.

6.6.8.3. Personalidad Profesional de la Secretaria

La personalidad de la secretaria involucra los conocimientos, pensamientos, éxitos, habilidades, proyectos, programas, misión, visión, sentimientos, fracasos, éxitos, triunfos, virtudes, vicios. CAHUASQUÍ, Martha. (2010), La secretaria y la empresa. Universidad Técnica DE Ambato. Ambato. Ecuador.

Entre los rasgos de la personalidad sobresale:

Rasgos Físicos

- Buena salud
- Belleza
- Tono agradable de voz
- Buena educación.
- Buena presencia.

Rasgos mentales:

- Cultura escolar.

Cultura académica.

Conocimiento profesional.

Rasgos de carácter:

Cortesía.

Amabilidad.

Respeto.

Emociones estables.

Prudencia.

Paciencia.

Tolerancia

Seguridad

Eficiencia

Optimista

Discreción.

Veracidad.

Honradez.

Fidelidad.

Servicio

6.6.8.4. Las relaciones humanas y las relaciones públicas de la secretaria

- Mejorar las relaciones a través del conocimiento y la comprensión.
- Facilitar la comunicación interpersonal
- Buscar la armonía individual y social.
- Establecer relaciones con otras entidades.
- Hacer más agradable, confortable y segura su vida diaria.
- Mantener buenas relaciones interpersonales.
- Propiciar el trabajo en equipo.

- Cumplir las actividades planificadas.
- Poseer habilidades para el planeamiento.
- Demostrar humildad y sencillez.

6.6.8.5. Los Valores Humanos y la secretaria

Los valores se pueden clasificar en grandes categorías: naturales, económicos, político-sociales, ético-morales y estéticos. AGUILAR, Campo Elías (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Vivencia en Valores. Edición: Primera. CODEU. Quito. Ecuador. (Pág. 16)

Valores Naturales: Se encuentran relacionados con la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales y que son indispensables para la supervivencia de los seres humanos.

Valores Económicos: “Garantizan la subsistencia del hombre como los medios de producción, los instrumentos de trabajo, los bienes materiales, el dinero, fuentes de trabajo digno”. Compilado de: AGUILAR, Campo Elías (2008).

Valores Político-Sociales: “Son aquellos que contribuyen a la convivencia del hombre en sociedad, como la justicia, al paz, la libertad y la democracia”.

Valores Ético-Morales: “Están relacionados con la dignidad humana y entre otros pueden ser la fidelidad, la honestidad, la franqueza, el amor, la responsabilidad”
Compilado de: AGUILAR, Campo Elías (2008).

Los valores están directamente relacionados con la conducta de cada persona. Estos ayudan a estructurar y transformar el comportamiento, en la medida en que se los está viviendo, lo que se refleja en las acciones y comportamientos personales. Se puede decir que cuando una sociedad vive los mismos valores

compartidos esta sociedad está viviendo corporativamente o socialmente, pero su principio elemental e íntimo sigue siendo la práctica y vivencia individual de los mismos.

6.6.8.5. Valores Personales de la Secretaria

Cuando reflexione sobre su comportamiento pasado y elabore una visión personal de futuro y al comparar el pasado con el presente y el futuro, escuche una voz interior que le diga “ese no soy yo”. Es muy probable que usted haya sentido el profundo deseo de querer cambiar y preguntarse ¿qué quiero cambiar? y ¿por qué quiero hacerlo? Adaptado de: AGUILAR, Campo Elías (2008).

Una visión compleja de la realidad es condición para desarrollar valores como la solidaridad, comprensión, justicia, el amor, responsabilidad, respeto, hablándose también de principios lógicos, éticos, jurídicos, sociales, físicos, reglas fundamentales, válidas siempre, para el desarrollo de la sociedad.

6.6.8.6. Los Valores Secretariales

Entre los valores de mayor significación en el ámbito secretarial se sitúan los siguientes:

- Lealtad contra traición.
- Generosidad contra egoísmo.
- Amor contra odio.
- Justicia contra injusticia.
- Responsabilidad contra irresponsabilidad.
- Respeto contra irrespeto
- Cumplimiento contra incumplimiento.

6.6.8.7. Virtudes

La virtud le da estabilidad al valor y hace que su vivencia se prolongue en el tiempo, permitiendo obrar con mayor facilidad, buscar más eficientemente la excelencia en la vida personal y encontrar la operatividad de los valores en el ámbito institucional o social dirigiéndose al bien.

6.6.8.8. Análisis y la síntesis en el ámbito secretarial

El análisis y la síntesis son otra herramienta del pensamiento. En el análisis es un estudio detallado de cada actividad, pensando, meditando, razonando sobre cualquier situación sobresaliendo el pensamiento lógico, más allá del pensamiento rutinario, avanzando hasta llegar al pensamiento creativo.

6.6.8.7. La imaginación

La facultad de la imaginación permite la visualización para relacionar procesos y acontecimientos, influyendo en el desempeño de la acción real conllevando al mejoramiento de la concentración, para la toma de decisiones basándose en la creatividad, valoración, respeto hacia si mismo, hacia la sociedad y hacia los demás.

6.6.8.8. El sentido común

Esta facultad sirve como un puente de comunicación entre las facultades físicas e intelectuales fomentando un equilibrio dinámico en cada una de las actividades de las personas influyendo en nuestros sentidos, pensamientos percepciones, conducta, selección de los estímulos sensoriales pensamiento e imaginación.

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción)

Cuadro N. 28. Modelo Operativo

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios y secretarías en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Diálogo con las autoridades para la aprobación correspondiente. Citar a los docentes Analizar los resultados de la investigación Socializa la propuesta Entrega fotocopias de la propuesta Establece cronogramas y responsables Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios y secretarías en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Nancy del Carmen Albán Montalvo	Martes 4 de julio del 2013
Planificación	Planificar la elaboración Manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.	Investigadora: Nancy del Carmen Albán Montalvo	Miércoles 5 de julio del 2013

			<u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.		
Ejecución	Ejecutar la elaboración del manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Actividades a desarrollar en el taller: Fases para el diseño de talleres de sensibilización Ética Profesional para secretarias La secretaria Características Formación Profesional Personalidad profesional Rasgos Físicos Rasgos mentales Rasgos de carácter Las relaciones humanas y las relaciones públicas de la secretaria Los valores humanos y la secretaria Valores Naturales Valores Económicos Valores Político-Sociales Valores Ético-Morales Los Valores Secretariales Virtudes Análisis y la síntesis en el ámbito secretarial La imaginación El sentido común	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Nancy del Carmen Albán Montalvo	Jueves 6 de julio del 2013
Evaluación	Valorar el desarrollo del trabajo realizado con el manual de valores éticos y morales de la	Verificar el mejoramiento de las Relaciones Humanas en el trato hacia el cliente interno	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades.	Investigadora: Nancy del Carmen Albán Montalvo	Viernes 7 de julio del 2013

	secretaria en el fortalecimiento de la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	<p>como externo.</p> <p>Desarrollar la imaginación, creatividad en el buen vestir y la elegancia encaminando a la imagen organizacional.</p> <p>Elaboración de informes relacionados con la aplicación del manual y los posibles correctivos respetando los criterios de los participantes.</p>	<p>Funcionarios</p> <p><u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.</p> <p><u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.</p>		
--	---	---	--	--	--

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

MANUAL
DE VALORES ÉTICOS Y MORALES
DE LA SECRETARIA PARA FORTALECER
LA IMAGEN CORPORATIVA
EN LA ADMINISTRACIÓN ZONAL NORTE
DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO



PRESENTACIÓN



La aplicación de valores éticos y morales posibilita una mejor administración para alcanzar la eficiencia y eficacia sobresaliendo entre las virtudes la responsabilidad del servidor público fomentando el desempeño de sus funciones sobresaliendo la cordialidad, amabilidad en sus relaciones con los ciudadanos, fomentado un trato justo, equitativo sin discriminación.

El presente Manual de valores éticos y morales conlleva a un actuar con independencia de criterio, buen juicio, con honestidad, integridad y compromiso impulsando el guardar reserva administrativa respecto a informaciones relacionadas con el ejercicio de sus funciones, teniendo presente que su divulgación puede traer un daño a los intereses de la institución.

NORMAS PARA EL MANEJO DEL MANUAL



Para aprovechar la información del presente manual de valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa considere las siguientes recomendaciones:

Leer atentamente la información que se presenta en este documento.

Subrayar las palabras de mayor trascendencia relacionadas con conceptos.

Identificar los aspectos para seleccionar actividades que permitan mejorar su comportamiento en los diferentes contextos.

Aplicar las normas éticas siguiendo las recomendaciones así como todos los pasos de su procedimiento de ejecución.

INTRODUCCIÓN



La Ética es una rama de las ciencias filosóficas que buscan la reflexión del comportamiento inadecuado del ser humano, permite fortalecer sus conductas dentro del contexto: familiar, social, laboral, encaminando hacia el conocimiento, cumplimiento de normas comportamentales que posibiliten un mejor desempeño laboral, mediante un desempeño honesto, íntegro, responsable conforme a las leyes, reglamentos y demás normas administrativas.

OBJETIVOS



Fomentar los valores superiores de actuación, el compromiso, libertad, responsabilidad personal, profesional, laboral, la justicia, igualdad, solidaridad orientando a la entidad hacia un horizonte ético compartido donde el servidor público cumpla con sus responsabilidades.

Regular los comportamientos de los miembros de la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito enunciando los valores y directrices que guían las actuaciones.

Apoyar la actividad empresarial, fomentando la competitividad, responsabilidad, aspecto personal en los integrantes de entidades públicas como privadas.

IMPORTANCIA



La importancia del manual se evidencia en la manera detallada de las técnicas, normas, procedimientos a utilizarse dentro de una institución u organización.

Tienen la finalidad de detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando errores por la clasificación inadecuada de documentos sobre todo al: organizar, evaluar, clasificar, valorar y revisar las condiciones físicas y la durabilidad de los soportes documentales.

Tiene como trascendencia el fijar políticas y expedir los reglamentos necesarios para organizar la conservación y uso adecuado del patrimonio documental institucional

Aprovechar su experiencia frente al grupo para realizar las modificaciones que se ajusten a sus necesidades, los requerimientos del contenido temático y las características de los asistentes.

Servir como material de consulta para regular los comportamientos de los miembros de la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

ETIQUETA



Es el arte de saber ser y saber estar, en base a un conjunto de normas y reglas que nos enseñan a comportarnos en cada momento, en cada situación, en la intimidad de la familia, en la vida profesional y en la sociedad en general.

ETIQUETA EN LA OFICINA



Estar presentable es el primer paso a la elegancia considerando que la pulcritud, el arreglo personal son fundamentales en la vida laboral y profesional.

Se puede vestir apropiadamente, pero si sus uñas y su cabello están sucios, sus zapatos no están brillando, para presentarse en el trabajo.

Si su traje tiene manchas y está mal planchado, nunca logrará proyectar una buena imagen.

LA IMAGEN



Es el conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o una entidad.

La imagen física, como código de comunicación no verbal, incluye no solamente las prendas de vestir sino también el peinado, el maquillaje, perfume y los accesorios.

Así mismo, la postura al pararse, sentarse y caminar, la sonrisa, los gestos, el contacto visual y la conducta táctil.

LA IMAGEN ORGANIZACIONAL



La imagen es una tarjeta de presentación personal, es aquello que los demás perciben acerca de alguien a primera vista.

La imagen de la Organización depende, en gran parte, de la buena impresión que los empleados causen.

Ser y sentirse agradable genera confianza en sí mismo y mejora el desempeño profesional y social.

EL BUEN VESTIR



Todos estos aspectos requieren atención y saberlos manejar correctamente le garantiza alcanzar una buena imagen personal.

El estilo personal que genera mayor confianza, es aquel que se caracteriza por la pulcritud, la sobriedad, la discreción y la sencillez.

El sentido del gusto, más que una posición estética, es el criterio que aplicamos cada una para elegir las prendas según su funcionalidad para el lugar de trabajo y la ocasión.

Estar bien vestidos no depende de la marca, el precio, ni de los dictados de la moda, sino de la concordancia entre el lugar donde nos encontremos y nuestra apariencia que proyectemos.

VESTIR CON ELEGANCIA



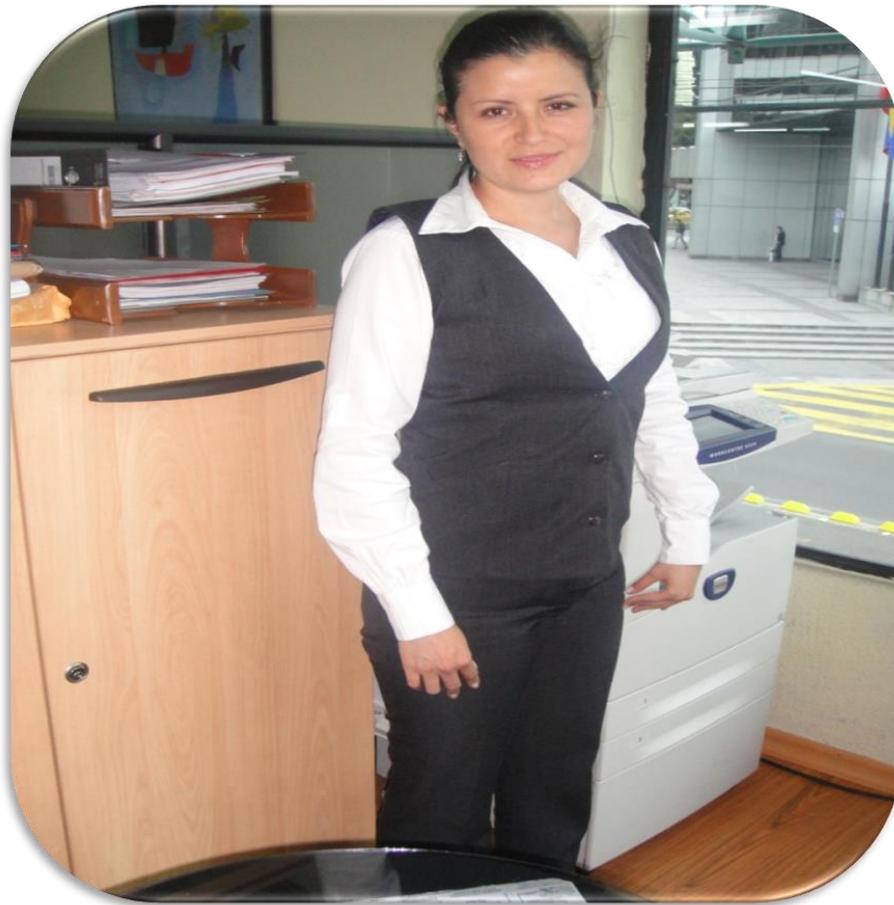
Quien quiera ser elegante debe conocer a fondo sus atributos físicos, humanos y sociales, y hacer buen uso de ellos.

No basta con vestir ropa fina y accesorios costosos, sino tener porte, estar siempre bien presentado, actuar con naturalidad y sobriedad en cualquier circunstancia.; en el caso de las mujeres ser y sentirse siempre femeninas.

La persona elegante se viste con discreción, pero esto no riñe con la moda ni con la informalidad.

Por ningún motivo obliga a ser monótonos en el arreglo personal. La clave de la elegancia es adaptar las tendencias de la moda a la personalidad de cada cual.

EL VESTUARIO



No es necesario tener un guardarropa con variedad de trajes.

La cantidad se consigue con dinero, pero el buen gusto no.

Es importante elegir bien lo que se compra, que combine, que sean colores adecuados y que sus accesorios sean sencillos pero elegantes.

Saber combinar la ropa y llevar lo adecuado en toda ocasión significa tener estilo.

SELECCIÓN DE COLORES



La selección de prendas se debe hacer de acuerdo con la edad de la persona, el clima en que se encuentra y la circunstancia de que se trate.

Es posible afirmar que los colores claros y brillantes aumentan las formas del cuerpo, y los oscuros o mate las disimulan.

El color más importante del vestuario es el que está cerca del rostro.

Por eso hay que utilizar aquellos que favorezcan e iluminen el tono de la piel.

Como el clima también influye a la hora de escoger el color que más nos conviene, vale la pena anotar que los colores fríos son el azul, el gris, el verde oscuro y el negro, y que los cálidos son el amarillo, el rojo, el naranja y el blanco.

ELEGANCIA



Para verse más altas, siempre deben seguir la línea vertical

Utilizar un solo tono en pantalón y chaqueta o falda.

De preferencia usar trajes estilo sastre.

ACCESORIOS BOLSO



Bolso.

Material:

Cuero

Materiales finos

Marca determinada

Marca no determinada que mantiene la elegancia en el buen vestir.

ACCESORIOS ZAPATOS



Zapatos, los de estilo clásico son una buena inversión.

En el calzado es bueno considerar la moda de la época, procurando conseguir comodidad para que no resten elegancia a sus movimientos.

ACCESORIOS JOYAS



En principio, como todo accesorio, están sujetas a los vaivenes de la moda. No deberían usarse para trabajar más que aquellas de diseño clásico, y de ser posible, auténticas.

Es preferible tener pocos accesorios de buena calidad que muchos ordinarios.

PERFUMES



Es aconsejable contar con varias fragancias similares de diferente grado de concentración alcohólica: las suaves para el día y las más fuertes para las ocasiones especiales.

Se debe procurar ponerse una cantidad adecuada para que no llame la atención

LA BOCA



Lavarse los dientes con frecuencia y el uso del hilo dental para quitar la placa cuida el mal aliento y presentan unos dientes blancos y limpios.

Se debe evitar el masticar chicle durante la jornada de trabajo.

Su sonrisa debe ser suave, cautivadora, sensual pero en ningún momento provocativa y escandalosa.

MAQUILLAJE DEL CUTIS



Paso a paso, un maquillaje natural para estar espléndidas durante toda la jornada laboral.

Comenzar con una correcta limpieza e hidratación.

Realizar las correcciones necesarias.

Aplicar una base de maquillaje liviana y pareja

MAQUILLAJE DE LOS OJOS



Para maquillar los ojos, comenzar cubriendo el párpado con corrector de forma pareja, para que de esta forma la sombra de ojos elegidos se fije y selle el maquillaje por mucho más tiempo.

Cubrir todo el párpado móvil con un color neutro y opaco; puede ser un color vainilla o marrón claro.

Luego, con un tono un poco más oscuro, resaltar la línea de profundidad, esfumando con atención para integrar bien ambos colores.

DELINEADO MARCO DEL OJO



Para delimitar y resaltar el marco del ojo, utilizar un lápiz delineador. Con un pincel angular y una sombra color marrón oscuro o negro, fijar la línea del delineado esfumándola a su vez para que ésta pierda definición y quede un efecto más apropiado para el día.

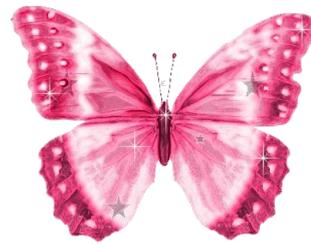
TICS PARA MANTENER EL MAQUILLAJE



Usar un rubor rosado mate y, en los labios, un brillo de color suave para que al pasar el tiempo y perder el color, el cambio no sea tan evidente.

Es importante tener en cuenta utilizar un maquillaje resistente, de modo que se mantenga intacto durante las horas de un día laboral.

PEINADO



El cabello debe estar limpio, peinado sin exagerar y evitar en la medida de lo posible peinarlo o acariciarlo en público.

Lo recomendable para los hombres es mantenerlo seco, sin gel ni silicón.

PEINADO CON ONDAS



Si tiene el cabello con ondas, puede recortarlo hasta la altura de los hombros como este peinado corto de raya lateral.

Si tiene mucho cabello, puede pedirle a la estilista que le descargue un poco para que su melena sea manejable.

Para arreglárselo, solo debe utilizar un peine de dientes separados para ayudar a formar a las ondas y, de preferencia, peinarlo cuando está un poco húmedo.

Puede aprovechar el momento para aplicarse alguna crema para peinar y ayudar a definir aún más su forma. No le tomará más de 3 minutos.

PEINADO LACIO



Cuando se tiene el cabello extremadamente lacio no hay vincha o accesorio pequeño que se mantenga fijo por más de 5 minutos; por eso es preferible descubrir su principal característica para vernos bien.

Como tarde o temprano va a caerse del cabello, debes usar un accesorio que sea fácil de volver a poner y que te arregle el cabello de una sola vez.

También puedes optar por sujetar todo el cabello con una cola de caballo y un moño elástico que sujete bien.

Un corte de cabello especial ayudará a manejar un peinado fácil y con movimientos ligeros.

LAS MANOS



Las manos son las principales herramientas de nuestra actividad cotidiana.

Se trata de la parte del cuerpo que se lava con más frecuencia, sin tener en cuenta que el exceso de agua y de jabón es dañino para ellas porque están menos lubricadas por las glándulas sebáceas y sudoríparas que el resto del cuerpo.

Sin embargo, muchas veces no se las trata adecuadamente.

Para mantenerlas cuidadas hay que dedicarles, al menos, media hora a la semana siguiendo cuatro hábitos fundamentales:

Es muy importante una buena higiene, pero no excesiva, utilizando jabones que suavicen la piel formulados a base de miel, lanolina y vitaminas.



Después del lavado hay que hidratar la piel con cremas o fluidos hidratantes, aplicándolos desde la punta de los dedos hasta el antebrazo, lo que facilita también la circulación sanguínea.



Si la piel es extremadamente áspera, se puede recurrir a las mascarillas para hidratar, tonificar y nutrirla.



LAS UÑAS



Cuidar las uñas también es fundamental para lucir unas manos bonitas.

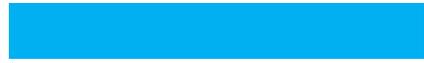
A la hora de pintar tus uñas debes seguir unos consejos para mantenerlas perfectas:

Limpiarlas con una esponja suave para asegurarse que no quedan restos del esmalte anterior y secarlas con un pañuelo de papel.

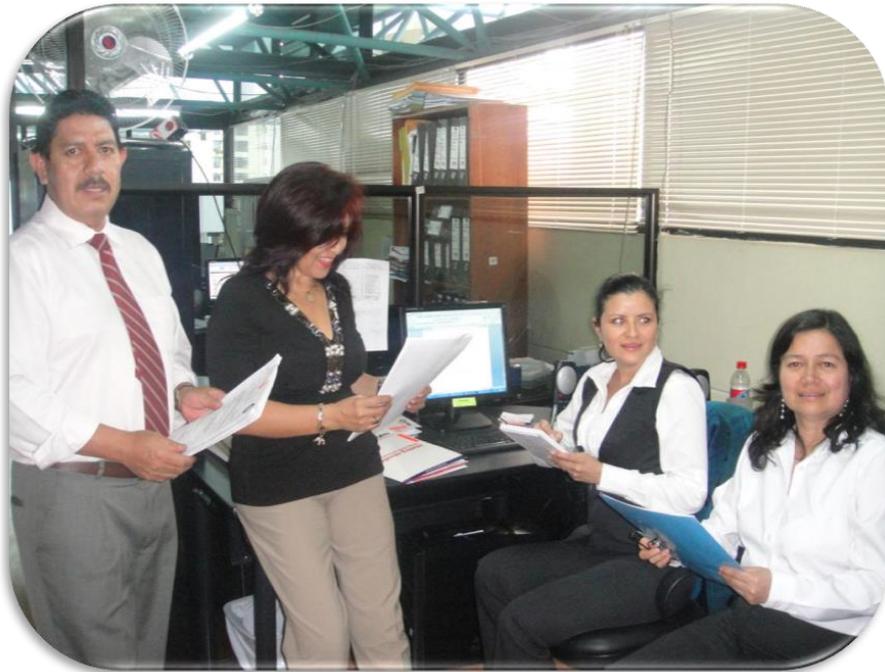
Limar las asperezas desde los laterales al centro, siempre en el mismo sentido.

Cortar los padrastrós y mantener uniformidad en el largo de las uñas.

Aplicar una base protectora, luego el color que se va a utilizar y por último una capa de laca que dará brillo e igualdad a todas las uñas.



PROTOCOLO EN LA OFICINA



Si se toma en cuenta que la mayor parte del día, durante toda la semana, se pasa en el trabajo, es normal que se debe tratar de crear un ambiente laboral agradable en el que desenvolverse y tratar de que la convivencia con las personas que trabajan junto sea lo más cordial y pacífica posible.

El protocolo ayudará a plantear actuaciones para desarrollar un estilo propio y único, que permita grabar inequívocamente su marca, su empresa, en la mente de sus clientes favoreciendo su fidelización, construyendo una barrera de entrada a sus competidores.

MENTALIDAD



Existen algunas pautas básicas de comportamiento para ayudar a crear un ambiente ideal.

Se debe ser abierto y receptivo a las opiniones y sugerencias de los demás compañeros, en pro de mejorar el ambiente laboral en la empresa.

EVITAR DISCUSIONES



Como en toda actividad laboral, hay días que las reuniones, las llamadas, la realización de informes, otras tareas crea un ambiente incómodo, los nervios están a flor de piel y surgen enfados por cualquier nimiedad.

Esto crea un ambiente laboral tenso y poco agradable.

Se debe tratar de controlar el temperamento y ser lo más cordiales posibles.

INCIDENCIAS



Si debe ausentarse del trabajo por alguna razón (reuniones, enfermedad, asuntos personales, etc.) se debe comunicar a la empresa para no cargar a los compañeros con trabajo extra que correspondería a su trabajo y que tendrán que realizar por su ausencia.

Se debe tratar en todo momento de no ser el origen de conflictos en la empresa por esta causa.

En el mundo de la empresa cuando se fijan objetivos y estrategias se cuida la etiqueta, los valores, el comportamiento.

COMPARTA



Las relaciones entre compañeros se basan en la confianza mutua y por ello se debe compartir toda la información a nuestro alcance para lograr un mejor flujo de trabajo en la oficina.

No es honesto ni correcto guardar información que puede afectar a otras personas y departamentos.

El Manual de Protocolo y Comunicación consiste en crear un conjunto de normas, recomendaciones, metodologías y prácticas de cortesía, que contribuirán definitivamente al desarrollo armónico de las relaciones humanas dentro y fuera de la misma y servirán, para reforzar el estilo propio, el cuidado de los detalles y la personalidad única de la organización.

COLABORACIÓN



Se debe estar abierto al trabajo en equipo.

En cualquier trabajo cada persona tiene unas determinadas tareas que realizar, lo que no impide que se pueda dar una mano a otros compañeros.

Si el trabajo es de equipo, no se debe tratar de realizar un mínimo trabajo posible en detrimento del resto de compañeros del grupo de trabajo.

La colaboración es de todos.

La satisfacción de un trabajo bien hecho es la mejor recompensa para todos los integrantes.

RESPETAR LAS NORMAS Y COSTUMBRES



Todas las personas tienen sus propias particularidades y su propia forma de ser, pero cuando se convive en comunidad éstas deben ser reservadas para su ámbito privado, deben adaptarse a las normas y costumbres de la empresa.

Quien no conoce, en el trabajo, a aquella persona que sigue su propio estilo haciendo del ambiente laboral una auténtica selva donde no se respeta ninguna de las costumbres de la oficina.

Esto suele dar lugar a malas relaciones personales, críticas y burlas.

RELACIONES LABORALES



Se debe establecer una serie de protocolos de actuación en lo que a las relaciones se refiere para tratar de no invadir el ámbito privado de ninguna persona de la empresa.

Es importante percibir si el trato hacia figuras de autoridad se antecede de la palabra señor, señora, doctor, doctora. De otra parte, la comunicación escrita marca también una característica de la cultura. Solicite a su jefe que corrija sus mensajes escritos antes de enviarlos (mientras aprende el tono corporativo) y tenga presente la cordialidad, mantener el respeto y sobre todo que es diferente el lenguaje escrito al hablado.

MOVIMIENTOS DE PERSONAL



En una empresa siempre se debe presentar los nuevos empleados al resto del personal por lo menos a los de la misma área, sección o departamento, dependiendo del tamaño de la empresa.

De la misma manera se debe despedir a los compañeros de trabajo cuando deciden retirarse de la empresa por el motivo que sea: traslado, despido, etc.

CRÍTICAS Y SUGERENCIAS



Se debe evitar todo tipo de críticas con respecto a otros compañeros, su trabajo o cualquier otro aspecto que pueda causar malestar en la oficina.

Las únicas críticas admisibles en una oficina son las constructivas.

En cualquier caso, si las hubiera debemos saber encajarlas con cierta diplomacia.

Siempre es bueno recordar el dicho: si criticamos a alguien es fácil que a nosotros también nos critiquen.

Las simpatías y antipatías suelen ser mutuas y recíprocas.

HONESTIDAD



No debe atribuirse méritos por trabajos o proyectos de los que no ha sido parte, o aun habiendo sido parte no son suyos en su totalidad.

Incluso siendo propios, siempre se deben compartir con el resto de los compañeros remarcando así la importancia de los mismos en la consecución de estos logros.

Esto genera un ambiente laboral cordial y muy agradable.

EDUCACIÓN Y RESPETO



La educación no consiste solamente en saludar, dar los buenos días, pedir las cosas por favor, agradecer por lo recibido, etc.

Ser educado debe ser una costumbre, que de forma sutil conviva con nosotros a todas las horas del día.

Lo mismo que el respeto.

Respeto a la forma de ser de los demás, a su forma de vestir, de hablar, de opinar.

PRUDENCIA EMPRESARIAL



Una base fundamental tanto en Protocolo empresarial como en cualquier otro tipo de Protocolo, es **la prudencia**.

La eficacia al frente de una empresa, viene determinada en gran medida por esta base.

El resto será obra de su formación, experiencia y de su saber estar.

No se olvide que ser agresivo no equivale a ser maleducado.

Se puede ser duro negociando y mantener siempre nuestra compostura.

SALUDO



El saludo es una manera de comunicarse, una muestra de cortesía y buenas costumbres y una forma de mantener contacto con quienes conocemos y de establecerlo con quienes no conocemos.

¿Cómo saludar correctamente?

Para saludar correctamente es preciso:

Utilizar gestos y expresiones que demuestren calidez y respeto.

Emplear títulos como señor, señora y doctor, o lo que corresponda según el caso.

Considerar las circunstancias: el saludo varía de acuerdo con las personas, los lugares y las presentaciones

SABER HABLAR Y ESCUCHAR



La norma general en la conversación es la cortesía.

Las siguientes pautas son útiles para desarrollar esa habilidad en distintas situaciones:

- Dé siempre a su interlocutor la oportunidad de responder y hacer comentarios acerca del tema tratado.
- Saber escuchar es más importante que saber hablar.

- Si habla con alguien muy joven o con menos educación o experiencia que usted, no lo haga sentir mal haciendo alarde de excesivo conocimiento.
- Finalice un tema antes de comenzar otro.



- No trate de repartir su atención en varios asuntos al mismo tiempo
- Evite observar hacia otro lado mientras habla con alguien, recuerde que lo mejor es mirar a esa persona a los ojos.
- Los gestos dan énfasis a las palabras y permiten aclarar ideas, pero no se debe exagerar.
- Evite hablar delante de varias personas de asuntos que conciernen a una sola de ellas.



- Antes de manifestar su desacuerdo con el punto de vista de otra persona, déjela acabar de expresar su idea.
- No termine las frases que otra persona ha comenzado. Sólo es correcto hacerlo cuando ésta no recuerda lo que deseaba expresar. Si le interesa que lo escuchen, no hable demasiado fuerte, el efecto será el contrario.
- Es delicado expresar la opinión propia en asuntos controvertidos como religión, política o moral. Si una persona tiene un punto de vista opuesto al suyo, escúchela y exprésele su forma de ver las cosas de manera diplomática.
- Cuando alguien repite una historia es de cortesía permitirle volver a contarla, aunque no más de dos veces. Para evitar una próxima repetición, una frase del estilo “recuerdo que me hablaste ya de eso”, seguida de un cambio de tema en la conversación, suele ser suficiente

EL USO DEL TELEFONO EN LA OFICINA

Si usted es el encargado de recibir las llamadas telefónicas de su empresa, mencione en primer lugar el nombre de la compañía, luego salude, y por último identifíquese.

El tono de voz debe ser siempre amable, aunque sin mostrar familiaridad alguna.

Los términos mija, gordis, negrita, muñeca o corazón, quedan descartados de cualquier comunicación empresarial.

No tutear es la regla de oro. Así usted conozca al interlocutor, lo mejor es mantener una prudente distancia.

No admita bromas por teléfono ni trate de averiguar la identidad de la persona que llama: espere simplemente a que exprese el motivo de la llamada, tome nota de los datos necesarios o transfiera la llamada a otra dependencia o persona.

EL TELEFONO

Si la persona a quien llaman no puede contestar en ese momento o no está, tome debidamente el mensaje: el nombre de quien llamó, el motivo de la llamada y el mensaje. Incluya por último su nombre y la hora en que la llamada fue hecha, de manera que el interesado sepa quién recibió el recado.

Antes de hacer una llamada, anote los temas que va a tratar.

Si es usted quien llama, identifíquese inmediatamente con su nombre y el de la empresa que representa. Acto seguido, exprese el motivo de la comunicación.

No haga ni reciba llamadas personales en la oficina, a menos que sea estrictamente necesario.

Mientras sostienen una conversación, no interrumpa la llamada para atender otro asunto.

INTEGRIDAD FÍSICA Y ÉTICA LABORAL



La integridad de la gente es el verdadero cimiento de cualquier empresa, independientemente de cuál sea su posición en la Organización, el cargo que ocupe o lo que hagan los demás, conserve siempre su integridad siguiendo estas recomendaciones

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro N. 29. Administración de la propuesta

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Establecer un diálogo con las autoridades para la aprobación correspondiente, obteniendo la autorización para citar a funcionarios y secretarías. Analizar los resultados de la investigación Entregar fotocopias a color de la propuesta Establecer cronogramas y responsables Preparar con el grupo las actividades. Desarrollar buscando la integración. Socializar la propuesta mediante fotocopias de la propuesta Establecer cronogramas y responsables	\$200	Investigadora: Nancy del Carmen Albán Montalvo
Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Reuniones de trabajo. Designar responsabilidades compartidas. Desarrollar actividades en forma coordinada. Análisis del comportamiento presentado por los funcionarios y secretarías de la institución. Observación de la presentación profesional de los funcionarios y secretarías de la institución. Socialización de Normas, valores profesionales, éticos, para fortalecer la imagen institucional. Aplicación de la ética secretarial, formación profesional, valores morales y sociales.	\$150	Investigadora: Nancy del Carmen Albán Montalvo
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Capacitación a funcionarios y secretarías en: Fases para el diseño de talleres de sensibilización Ética Profesional para secretarías	\$100	Investigadora: Nancy del Carmen

		La secretaria Características Formación Profesional Personalidad profesional Rasgos Físicos Rasgos mentales Rasgos de carácter Las relaciones humanas y las relaciones públicas de la secretaria Los valores humanos y la secretaria Valores Naturales Valores Económicos Valores Político-Sociales Valores Ético-Morales Los Valores Secretariales Virtudes Análisis y la síntesis en el ámbito secretarial La imaginación El sentido común		Albán Montalvo
--	--	---	--	----------------

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro N. 30. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	<p>1. Tomando en consideración que la ética profesional es trascendental para fortalecer el clima laboral, la evaluación del presente trabajo de investigación puede ser solicitada por:</p> <ul style="list-style-type: none">Autoridades.Funcionarios.Secretarias.La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	<p>2. Porque es importante conocer normas éticas que definan la manera adecuada de interactuar con los miembros de la institución.</p> <p>Es trascendental marca pautas en el estilo de comunicación, imagen y presentación personal, respeto a la jerarquía mediante las relaciones entre superiores, subalternos, clientes, usuarios.</p> <p>Es importante la comunicación verbal y escrita debiéndose utilizar las palabras adecuadas para una mejor interrelación.</p>
3. ¿Para qué evaluar?	<p>Para identificar el progreso en el servicio al cliente mediante la utilización de valores éticos y morales de la secretaria fortaleciendo la imagen corporativa.</p>

	<p>Para mejorar la imagen y presentación tanto personal como empresarial debiéndose contribuir con la cultura de la organización fomentando la formalidad y elegancia.</p> <p>Para promover la cortesía telefónica, considerando las relaciones en la empresa a nivel de clientes internos y externos.</p>
<p>4. ¿Con que criterios?</p>	<p>4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, utilidad, eficiencia y eficacia de los valores éticos y morales de la secretaria para fortalecer la imagen corporativa.</p>
<p>5. ¿Indicadores?</p>	<p>Objeto de la organización del archivo.</p> <p>Aplicación de reglas establecidas en la institución para alcanzar la cordial convivencia, respetando los derechos de los seres humanos conduciéndose con sinceridad y justicia, expresando respeto por uno mismo.</p> <p>Reconociendo los derechos, aceptando, comprendiendo diferentes formas de actuar mejorando la eficacia, efectividad, y eficiencia favoreciendo el clima laboral.</p>

<p>6. ¿Quién evalúa?</p>	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Los funcionarios.</p> <p>Las secretarias.</p> <p>La investigadora</p> <p>Si fuere necesario los propios usuarios.</p>
<p>7. ¿Cuándo evaluar?</p>	<p>7. Evaluar durante los procesos:</p> <p>Cognitivo.</p> <p>Comportamental.</p> <p>Actitudinal.</p> <p>Afectivo</p> <p>Valoración</p> <p>Autoestima</p>
<p>8. ¿Cómo evaluar?</p>	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual, comportamental, afectivo, laboral; se evaluará:</p> <p>En el desarrollo de actividades evidenciándose en el entusiasmo, creatividad y dinamismo, provocando una comunicación asertiva.</p> <p>En la satisfacción de las exigencias de consulta e información, proporcionando datos en forma oportuna</p>
<p>9. ¿Fuentes de información?</p>	<p>CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Módulo de Comportamiento Secretaria. Ética</p>

	<p>Profesional.</p> <p>NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.</p>
<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa:</p> <p>Con la aplicación de normas de cortesía que involucren e integren a autoridades, funcionarios, secretarias, es decir a los miembros de la institución.</p> <p>Observando el ambiente de trabajo generado después de la realización del taller de sensibilización y la entrega manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación.</p> <p>Con la aplicación de diversas formas de guardarse los documentos, en forma técnica, de manera que puedan ser encontrados por toda persona autorizada.</p>

Elaborado por: Nancy del Carmen Albán Montalvo

C. MATERIAL DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA

AAKER & MAYER, (1982). Dirección de Publicidad, Prentice Hall, México. (Pagina. 10)

AAKER & MAYER, (1982). Dirección de Publicidad, Prentice Hall, México. (Pagina. 13)

AGUILAR, Campo Elías. (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Educación en Valores. CODEU. Quito. Ecuador. (Pág. 28).

AGUILAR, Campo Elías (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Vivencia en Valores. Edición: Primera. CODEU. Quito. Ecuador. (Pág. 16)

AGUILAR, Campo Elías. (2008). Ética Profesional. Serie Educación y Desarrollo. Quito. Ecuador. (pág. 45).

ALTAMIRANO RAMÍREZ Hugo Vicente. CASCANTE GONZÁLEZ Deisi Mercedes. (2006). “La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en el año 2006”.

AULES OÑA, Rosa María; VILLENA SÁNCHEZ, Germania Libia. (2011). “Formación Integral de la secretaria ejecutiva instructivo de funciones, aplicado al Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito”.

BARQUERO CÓRDOBA, Alfredo.(1993). Ética profesional. 1 editorial. San José, Costa Rica. EUNED. (Pág. 70)

CAHUASQUÍ, Martha. (2010), La secretaria y la empresa. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.

CANTÚ Humberto, Desarrollo De Una Cultura De Calidad, Seg. ed, Mc Graw Hill, México, (Pág. 80)

CANTÚ Humberto, (2001). “El manejo adecuado de la identidad e imagen corporativa puede producir los siguientes resultados”

BONILLA GUTIÉRREZ, Carlos. (1994.) La comunicación. Función básica de las relaciones públicas, Editorial TRILLAS, España

FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización comprende cuatro

GIL RODRÍGUEZ, Francisco y ALCOVER, Carlos. (2004). Introducción a la Psicología de las organizaciones.

GODIO, Julio (2001), Sociología del trabajo y política, Buenos Aires: Corregidor.
MARTÍNEZ, Martín. M. BUSCARAIS ESTRADA, María R. (2002). La universidad como espacio de aprendizaje ético. Revista Iberoamericana de Educación. Mayo/Agosto. (Pág. 17).

LARREA, Juan. (1970). Educación Moral y Cívica. Serie: Educación y Desarrollo. Primera Edición. Quito. Ecuador.

LÓPEZ FLORES, Alejandro. (2011).. Relaciones Humanas empresariales. (Pág. 130).

LOSADA DÍAZ, José Carlos. (2004). Gestión de la Comunicación en las Organizaciones.

MUÑOZ Rosa y PEÑA Domingo. (2007). El Desarrollo de las Organizaciones del siglo XXI. Ética, responsabilidad social, gestión de la Diversidad y Gestión de Cambio. Editorial Especial Directivos. Madrid. España.

MARTINEZ, Miquel; PUIG, José María. (1996). Perspectiva Teórica y de Investigación en la Educación en Valores y Desarrollo Moral Estado Iberoamericano. Barcelona. España. .

PESÁNTES, Vivar. (2008). La comunicación. Editor: CODEU. Tecnología Educativa. Quito. Ecuador.

ROBBINS, Stephen. (2004). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. 10a Edición. Tomo I Pág. 4 PearsonEducación de Méjico. S. A. Prentice-Hall INC. Méjico.

SLEPHEN, Robbins. (2006). Comportamiento organizacional. Relaciones Públicas. (Pág. 5)

REKOM, RIEL Y WIERENGA. (1991). Identidad Corporativa, Comunicate Corporate Center, 2da Ed., Holanda. (Página 157)

VÉLEZ, Z. (1997). Un trabajador social para el nuevo milenio. Río Piedras, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. (48).

WINER Norber. (1989). Teoría General de Sistemas, Orígenes y Aplicaciones, Mc Graw Hill, México. (Página 44)

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a secretarias de la Administración Zonal Norte del Municipio Del Distrito Metropolitano de Quito.



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
**ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ZONAL NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

ENCUESTA No. 1

FECHA:

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Diagnosticar la importancia de los valores éticos y morales de la Secretaria Ejecutiva para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1) ¿Usted aplica normas y reglas de cortesía manteniendo el equilibrio entre las relacionales laborales y personales?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

2) ¿Cree usted que es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

3) ¿Considera usted trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral-?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

4) ¿Se considera usted un agente activo, participativo e innovador, que ha desarrollado su capacidad de comprensión análisis y razonamiento?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5) ¿Considera usted que los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

6) ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la administración del Talento Humano fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7) ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8) ¿Considera usted que en la institución se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente del personal?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9) ¿Considera usted que en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10) ¿Considera que en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

Anexo B. Encuesta dirigida a usuarios de la Administración Zonal Norte del Municipio Del Distrito Metropolitano de Quito.



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
ZONAL NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

ENCUESTA No. 1

FECHA:

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Diagnosticar la importancia de los valores éticos y morales de la Secretaria Ejecutiva para fortalecer la imagen corporativa en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1) ¿Usted aplica normas y reglas de cortesía manteniendo el equilibrio entre las relacionales laborales y personales?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

2) ¿Cree usted que es importante poseer conocimientos de etiqueta para mejorar su desempeño profesional y social?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

3) ¿Considera usted trascendental la capacitación en relaciones públicas para un mejor desempeño laboral?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

4) ¿Se considera usted un agente activo, participativo e innovador, que ha desarrollado su capacidad de comprensión análisis y razonamiento?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5) ¿Considera usted que los valores éticos y morales fortalecen la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

6) ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la administración del Talento Humano fortalece la planeación, organización, desarrollo y coordinación?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7) ¿Cree usted que en la Administración Zonal Norte se coordina la realización de actividades definiendo el sentido de la cultura organizacional?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8) ¿Considera usted que en la institución se aplican acciones de comunicación estratégica para promover el desempeño eficiente del personal?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9) ¿Considera usted que en la institución se organiza y orienta estratégicamente procesos, para consolidar su imagen corporativa?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10) ¿Considera que en la institución se establece metas para alcanzar los objetivos reforzando el espíritu de pertenencia y liderazgo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()