



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS

*"ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL"*

Tesis previa a la obtención del título de
Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Bilingüe

DIRECTOR:

Magister Roberto Cuenca

AUTORAS:

Armijos Vélez Maritza Anabel

Zambrano Guacán Amanda Antonia

IBARRA – ECUADOR

CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, Armijos Vélez Maritza Anabel y Zambrano Guacán Amanda Antonia, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigadores, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado, que son realizadas a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

FIRMA

Armijos Maritza

Zambrano Amanda

Mgs. Roberto Cuenca, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CERTIFICA:

Haber revisado el presente trabajo de tesis de grado denominado "ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL" elaborado por las egresadas Armijos Vélez Maritza Anabel y Zambrano Guacán Amanda Antonia. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, 19 de febrero del 2009

Mgs. Roberto Cuenca

DIRECTOR

AUTORÍA

Las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad de las autoras.

FIRMA

Armijos Maritza

Zambrano Amanda

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la universidad Técnica Particular de Loja en especial al Personal Administrativo del Centro Regional Ibarra, por haber a " sus puertas para alcanzar esta meta tan anhelada, a los maestros que con su sabiduría supieron guiarnos para ser unas profesionales, en especial al Señor Magister Roberto Cuenca Director de Tesis, quien nos ayudó con este trabajo investigativo con la finalidad de llegar a ser unas mujeres profesionales.

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios por ser el núcleo de todas mis aspiraciones, a mi familia: tías, abuelita, madre, prima, Mateo y en especial a mi hijo, quienes me brindaron todo el apoyo y la confianza que se necesita para lograr una meta planteada durante mi vida.

Amanda

DEDICATORIA

Gracias a Dios por darme fuerza y sabiduría para lograr una meta mas en mi vida, dedico este trabajo a mis padres quienes hicieron posible que me supere y llegue a ser una profesional.

Maritza

INDICE

Contenidos	Pág.
Portada	i
Acta de cesión de derechos.....	ii
Certificación	iii
Autoría	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria	vi
Índice de contenidos	viii
Resumen Ejecutivo	11
Introducción	12

Capítulo I

Los valores éticos, importancia y su aplicación en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte-Ibarra

1.1 Definición de Valores	15
1.2 Tipos de Valores	17

1.3. Importancia de los valores éticos.....	19
1.4. Conocimiento y grado de aplicación de valores éticos en las actividades ejecutivas que realizan las secretarías.	21
1.5. Otros aspectos.....	22
1.5.1. Razones por las que considera conveniente crear un manual de Código de Ética en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....	22

CAPITULO II

El Código de ética en las organizaciones

2.1 Concepto y Principios fundamentales.....	25
2.2 Importancia del manejo de un Código de Ética en las organizaciones	30
2.3 El Código de Ética en la gestión administrativa	30

CAPITULO III

Diagnóstico de la Secretaría Ejecutiva, su actitud ética y su entorno en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte.....

3.1 Información general de la Secretaría Ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte – Ibarra	38
3.2 Ambiente o entorno de trabajo	42
3.3 Conocimiento que tiene la Secretaría Ejecutiva sobre el Código de Ética	50
3.4. Otros Aspectos	52

CAPITULO IV

Los Directivos, su actitud ética y su entorno en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad social	54
4.1 Información general de los Directivos	55
4.2 Ambiente o entorno de trabajo.....	58
4.3 Conocimiento que tiene el directivo sobre el código de Ética	66
4.4 Otros Aspectos	70

CAPÍTULO V

Propuesta de la Elaboración de un Código de Ética y Plan de Capacitación para la secretaria Ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social región Norte-Ibarra	72
5.1 Propuesta de Código de Ética	72
5.2 Plan de Capacitación para el Personal de Secretaría	72
Conclusiones y Recomendaciones.....	101
Bibliografía.....	104
Anexos.....	106

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto con el tema: “ ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DEL EJERCICIO PROFESIONAL APLICADO EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS) REGIÓN NORTE” se refiere a la investigación y evaluación del desempeño profesional realizada al personal que labora en las funciones como secretaria en los diferentes departamentos que integran el instituto antes mencionado.

Para su mejor comprensión se divide en cinco capítulos en el cual el primer capítulo hace referencia a los valores éticos, importancia y su aplicación en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte; el segundo capítulo detalla el código de ética en las organizaciones; el tercer capítulo presenta un diagnóstico de la secretaria ejecutiva, su actitud ética y su entorno en el Instituto de Seguridad Social Región Norte”; el cuarto capítulo da una información de los directivos, su actitud ética y su entorno en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte; y finalmente el quinto capítulo presenta la propuesta de elaboración de un código de ética para la secretaria ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social (IESS) región Norte.

Terminamos el documento con conclusiones y recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tema: “ ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS) REGIÓN NORTE-IBARRA, es un trabajo que no intervendrá en realizar una crítica a la falta de práctica de valores imperante hoy en día en quienes trabajan como Secretarias Ejecutivas en el Instituto; más bien formará parte de la solución de un problema con la elaboración de un CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA; medio por el cual estaremos aportando a la mejora del desempeño profesional de quienes ejercen la secretaría en los diferentes departamentos que conforman el mencionado instituto mejorando así el buen desenvolvimiento de la institución ante la sociedad.

Nuestros objetivos han sido:

- Investigar, evaluar y plantear estrategias de cambio, que permitan mantener actitudes positivas en las Secretarias Ejecutivas o mejorar actitudes negativas si en tal caso las hay, todo ello para su crecimiento profesional y personal, así como el crecimiento de la empresa donde se desempeña.
- Diseñar propuestas de capacitación orientadas a mejorar las actividades de las Secretarias Ejecutivas y a través de esta se orienten hacia la ética.

Para lograr el alcance de estos objetivos y por ende la ejecución del proyecto hemos utilizado los métodos y técnicas de investigación. Así nuestro proyecto ha aplicado:

- El Método Inductivo – Deductivo.- ya que hemos partido de leyes o generalidades relacionadas con la temática de nuestro proyecto.
- El Método Analítico - Sintético.- porque la documentación bibliográfica obtenida, la analizamos para realizar síntesis tanto para el aspecto teórico del proyecto como para la propuesta a realizarse como es el Código de Ética y el Plan de Capacitación para la secretaria Ejecutiva.
- La Técnica de la Encuesta.- pues se aplicó encuestas a quienes cumplen la función de secretarias en los diferentes departamentos.
- La Técnica Bibliográfica.- ya que ha sido de gran ayuda para sintetizar y resumir la información existente en textos, folletos, revistas, manuales, etc.

El proyecto contiene cinco capítulos; en el primer capítulo se hace una definición de los valores éticos, su importancia y su aplicación; el segundo capítulo se refiere a conceptos y principios fundamentales del Código de Ética; en el tercer capítulo se presenta un diagnóstico de la secretaria ejecutiva en lo que se refiere a su actitud ética y su entorno en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte- Ibarra; en el cuarto capítulo se da una información general de los directivos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte, su ambiente de trabajo y su conocimiento sobre el Código de Ética; finalmente en el quinto capítulo presentamos la propuesta de ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL REGIÓN NORTE.

CAPITULO I

LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL REGIÓN NORTE-IBARRA

1.1 DEFINICIÓN DE VALORES.

A lo largo de la historia de la humanidad, las personas siempre han procurado adquirir aquellos bienes que consideran valiosos y ese proceso les ha permitido desarrollar actitudes que consideran dignas de importancia, sin embargo es muy difícil hablar de un esquema de valores y aun que se hable tanto del tema, mucha gente no lo acepta fácilmente lo que en una época era considerado moralmente malo, hoy día no parece serlo.

Los valores son normas, modelos ideales, enseñanzas y cualidades de realización de un ser, una cosa o un hecho despertando así mayor o menor aprecio, admiración o estima y adquiriendo un grado de importancia, significación o eficacia de algo.

Podemos determinar entonces que los valores están relacionados con las convicciones humanas de lo que le parece bueno, de lo que es mejor y de lo más óptimo; así los valores nos proporcionan aspectos fundamentales para la

realización humana y su superación tales como: alegría, satisfacción y felicidad; estos aspectos fortalecen, ennoblecen, satisfacen e inspiran a las personas.

“En términos generales, VALOR es la cualidad por la que un ser, una cosa o un hecho despierta mayor o menor aprecio, admiración o estima. Es decir, un valor nos indica la importancia, significación o eficacia de algo.”¹

Los valores surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas. Las primeras influencias que recibe un individuo provienen de la familia y es así precisamente, donde se da una gran parte de la educación humana, entendida esta como la transmisión de valores y el complemento de la educación académica. Las relaciones familiares han de estar basadas en el cariño en el respeto de unos a otros y en la solidaridad, para ello la mejor forma de educar es con el ejemplo. Hay que fomentar la familia basada en el respeto mutuo, el amor, la cooperación, sin dejar de lado el orden jerárquico, ni la disciplina correspondiente.

La relevancia de la información, el desarrollo tecnológico y el conocimiento de los procesos productivos y sociales dentro de la sociedad modifican las maneras de entender el mundo de una forma más acertada y eficiente.

Por esta razón, se dice que el hombre es el ser superdotado de virtudes, actitudes y valores que a medida que interactúa con los demás se enriquece y fortalece su

¹ MAGUI Rolando; Desarrollo Humano y Calidad; Pág 52 Limusa Noriega Editores

personalidad, es decir los cambios en su conducta y forma de ser (o actuar) se debe a la práctica de valores inculcados desde su niñez.

Entonces podemos decir que los valores son; el eje fundamental en todo ser humano y son los que le hacen al hombre diferente del resto de seres vivos, también son principios con respecto a los cuales las personas sienten un fuerte compromiso de “conciencia” y lo emplean para juzgar lo adecuado de las conductas propias y ajenas.

Los valores están relacionados con las convicciones humanas de lo que es bueno, de lo que es mejor y de lo que es óptimo, ya que ellos tienen la facultad de proporcionarnos alegría, satisfacción y felicidad, aspectos fundamentales en la búsqueda de la realización humana y la superación.

1.2 TIPOS DE VALORES

No existe una clasificación única o específica de los valores; las jerarquías valorativas son cambiantes, fluctúan de acuerdo a las variaciones del contexto.

Múltiples han sido las tablas de valores propuestas. Lo importante a resaltar es que la mayoría de las clasificaciones propuestas incluye la categoría de valores éticos y valores morales así:

La jerarquía de valores según Scheler (1941) incluye:

- Valores de lo agradable y lo desagradable,
- Valores vitales,
- Valores espirituales: lo bello y lo feo, lo justo y lo injusto, valores del conocimiento puro de la verdad, y
- Valores religiosos: lo santo y lo profano.

La clasificación más común diferencia valores lógicos, éticos y estéticos. También Frondizi, (1972) ha sido agrupado a los valores en:

- Objetivos y subjetivos (un valor no es crearlo sino descubrirlo).
- Valores inferiores (económicos y afectivos),
- Intermedios (intelectuales y estéticos) y
- Superiores (morales y espirituales).

Rokeach (1973) formuló valores instrumentales o relacionados con modos de conducta (valores morales) y valores terminales o referidos a estados deseables de existencia (paz, libertad, felicidad, bien común).

La clasificación detallada que ofrece Marín Ibáñez (1976) diferencia seis grupos:

- a) Valores técnicos, económicos y utilitarios;

- b) Valores vitales (educación física, educación para la salud); Puntualiza el grado de importancia que le da el ser humano en el cuidado de su cuerpo.
- c) Valores estéticos (literarios, musicales, pictóricos); Donde importa la forma, la armonía o perfección más que la utilidad o precio de algo.
- d) Valores intelectuales (humanísticos, científicos, técnicos); destacan las actividades de la mente por medio de la inteligencia, la razón y la lógica.
- e) Valores morales (individuales y sociales); Son principios con respecto a los cuales las personas sienten un fuerte compromiso de conciencia y los emplean para juzgar lo adecuado de las conductas propias y ajenas.
- f) Valores trascendentales (cosmovisión, filosofía, religión); Son la expresión de fe producto de las enseñanzas adquiridas a través de los años de vida de acuerdo a la cultura, mitos, y creencias.

Otra de las clasificaciones que podemos presentar tenemos la de Luis José González Álvarez quien en su libro de Ética argumenta que: “los valores se pueden clasificar en grupos utilizando diversos criterios. Hay quienes los dividen en lógicos, éticos y estéticos. Otros diferencias más y añaden a los anteriores los místicos, eróticos y religiosos. Una clasificación bastante generalizada agrupa a los valores útiles, vitales, lógicos, estéticos, éticos y religiosos. Cualquier agrupación obedece a algún criterio determinado”.²

² GONZÁLEZ Luis: Ética Pág. 120; Editorial El Búho

1.3 IMPORTANCIA DE LOS VALORES EN LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS.

Podemos afirmar que una verdadera secretaria ejecutiva, sólo puede considerarse como tal, en la medida en que se desarrolla como persona íntegra, ya que, además de aportar los conocimientos teóricos y técnicos de una disciplina; también usa estos recursos indispensables a partir de los valores éticos fundamentales como son: la honestidad, justicia, equidad, lealtad, respecto a la confianza que le otorga la sociedad al solicitar sus servicios; es decir, hacer uso de su alto nivel de responsabilidad.

Los valores y la ética son un componente inseparable de la actuación profesional, en la que pueden identificarse, al menos, tres elementos:

1. Un conocimiento especializado en la materia de intervención profesional.
2. Una destreza técnica en su aplicación al problema que se intenta resolver.
3. Un cauce de la conducta profesionista, cuyos límites no pueden ser desbordados faltando a la ética.

El punto de partida se centra en el individuo. Cada persona no es, solamente, un objeto en el mundo de otros, sino está en una posición de tiempo y espacio desde la cual, él o ella experimenta, constituye y actúa en su mundo de acuerdo con sus interpretaciones y expectativas de crear condiciones favorables para su permanencia y desarrollo, debiendo ser los valores sus propios cánones de comportamiento.

1.4 CONOCIMIENTO Y GRADO DE APLICACION DE LOS VALORES ETICOS EN LAS ACTIVIDADES EJECUTIVAS QUE REALIZAN LAS SECRETARIAS.

Para fortalecer los valores no solo basta con invitar y concienciar a las personas sobre la necesidad de actuar correctamente, sino invitarlo a que mantenga su conducta adecuada con los demás, es necesario además motivar a los estudiantes por el estudio, prepararlos para la vida, para el trabajo, para el cambio y la transformación, para lo cual es necesario argumentar, demostrar y persuadir, desde la clase.

Debemos considerar que los valores éticos son tan importantes en toda actividad humana en especial en la labor profesional que presta o ejecuta la secretaria ejecutiva, una buena actitud y labor habla de su personalidad y responsabilidad como profesional.

Es vital tener un conocimiento profundo de los valores éticos para tener acceso a una buena práctica de los mismos así contrarrestar los derivados de éstos, nos referimos a los contravalores que podrían ser o aparecer como los más influyentes en una vida profesional.

Podemos concluir que un valor no es simplemente una preferencia momentánea, si no una preferencia que se cree, se sostiene y se considera justificada

moralmente como fruto de un proceso de razonamiento que se da en el marco de una determinada cultura y por ende ésta se manifiesta con la reflexión, la interacción y en la práctica social con el medio.

1.5. OTROS ASPECTOS

1.5.1. RAZONES POR LAS QUE CONSIDERA CONVENIENTE CREAR UN MANUAL DE CODIGO DE ETICA PARA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL REGIÓN IBARRA.

La actitud ética profesional de las Secretarías Ejecutivas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social influye de forma directa en la vida de millones de personas, elevando o disminuyendo su calidad de vida; y no sólo en el presente, sino también benefician o perjudican a generaciones posteriores.

Uno de los principales factores que afectan la actitud ética profesional de las Secretarías Ejecutivas es la falta de una cultura ética.

La falta de Cultura Ética, el costo económico, político y social que afecta al Instituto en general se debe en gran parte a la falta de una cultura basada en principios éticos, a los cuales se les devalúa por confundirlos como moralistas y por la creencia de considerarlos poco prácticos y aplicables a las actividades del mismo.

Este factor afecta a la ciudadanía, la calidad y productividad de las dependencias que conforman el Instituto ya que generan una mala imagen de la institución y redundan en incumplimiento de planes de trabajo, falta de resultados o incluso en algunos casos resultados contraproducentes.

Dentro de los procesos administrativos se constituyen modificaciones que se producen en las respuestas efectivas en la manera de expresar reacciones en el cumplimiento de una función profesional.

Las razones para acceder a la elaboración de un código de ética en el presente trabajo investigativo consideramos que se enfoca a:

- Favorecer las actitudes y prácticas éticas en las secretarías ejecutivas dentro de su ejercicio profesional
- Mejorar la actitud de la secretaria ante los retos que impone el nuevo milenio.
- Influencia de la cultura ética en el ejercicio profesional.

CAPITULO II

EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES

2.1. CONCEPTOS Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

El Código de Ética es un cuerpo de leyes o un conjunto de reglas o preceptos sobre un determinado campo de actividad humana; “los códigos de ética son los medios que se sugiere para institucionalizar la conducta ética”³ en las organizaciones logrando así reforzar la conducta ética mediante premios y castigos por lo que es fundamental que todos los empleados que conforman una organización actúen siempre de forma ética, con los más altos principios y de acuerdo con las leyes.

³ Mc Graw Hill: Las Organizaciones, Pág 752

Así el código de ética es la expresión del compromiso de quienes laboran en una organización para mantener los más altos niveles de desempeño y comportamiento, que oriente la forma de hacer negocios en concordancia con la honestidad, ética, profesionalismo y los valores de la empresa.

El Código no pretende responder a todas las situaciones éticas que se presenten con los empleados o en el trabajo diario, es sólo un medio de consulta para orientar el comportamiento ético. En caso de que existan dudas sobre alguna situación, es responsabilidad de los empleados consultar con su superior la forma de proceder.

Un Código llega a ser de aplicación estricta y obligatoria para todos los empleados y directivos de una organización, independientemente de su condición jerárquica dentro del grupo o su condición de contratación.

2.1.1. REDACCIÓN DE UN CODIGO DE ETICA

Al hacer el contenido del código equitativamente aplicable a todos dentro de una organización o gremio específico, debe tener un ingrediente cual es la culturalidad, educación, valores y demás propios de cada organización.

En la redacción de un código de ética se exime de prohibir todo, por cuanto es muy posible que se obtenga una respuesta negativa. Por otro lado, si se les otorga un documento que establezca de manera clara y concisa las expectativas, visión,

misión, fines de la organización y descripción de los comportamientos aceptables, así como la probabilidad de que cumplan con esas expectativas y muestren los comportamientos adecuados, será mucho mayor una respuesta positiva.

2.1.2. FUNDAMENTOS DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

No existe una redacción estándar para un código de ética o llamado también código de conducta. Cada institución u organización desarrollará parámetros adaptables a las necesidades de los destinatarios con el fin de definir los comportamientos esperados y para la consideración de los riesgos, retos y costumbres arraigadas, así como para adecuarse al cumplimiento de sus objetivos y fines.

Sin embargo, existen algunos puntos básicos que deben tenerse en mente al crear o modificar un código que en forma genérica y sin establecimiento de limitaciones se detallan:

- El lenguaje es simple, conciso y de fácil comprensión; no es autoritario (como por ejemplo "se prohíbe"), sino expresa los comportamientos esperados.
- Es aplicable para todos en forma general.
- Es escrito, revisado y editado por un equipo multidisciplinario para poder tener una confianza razonable de que es congruente y tiene la aceptación debida.
- Es revisado y actualizado según sea apropiado para reflejar cambios apropiados.

2.1.3. PRINCIPIOS Y VALORES A TOMAR EN CUENTA

Los principios y valores a tomar en cuenta son:

1. Honestidad.
2. Integridad.
3. Comportamiento ético.
4. Sencillez.
5. Justicia y equidad en el trato con todos.
6. Dedicación.
7. Liderazgo basado en preparación, capacidad, vanguardia y visión de largo plazo.
8. Pasión, tenacidad y coraje por el trabajo a realizar la organización.
9. Orgullo por el trabajo que se realiza.
10. Alta responsabilidad individual y corporativa con el cliente y el usuario.
11. La empresa es un vehículo de desarrollo personal y las utilidades sólo una consecuencia.

2.1.4. ELEMENTOS RECOMENDADOS DE UN CÓDIGO DE ÉTICA.

Los elementos o secciones de un código pueden variar, pero se puede tener algunos parámetros que se puedan recomendar y son:

- Una introducción que establezca el tono y defina la importancia de la ética y el cumplimiento de sus normas.
- La misión, visión, valores y principios, guía que reflejan el compromiso obligacional con la ética, la integridad y la calidad.
- Un marco de decisiones éticas ayudando a la toma de decisiones.
- Los recursos de disposición para denunciar de buena fe cualquier sospecha de mala conducta. (anonimidad, jerarquización, buzones de sugerencia, etc.).
- Mecanismos de aplicación e implementación que consideren la noción de responsabilidad y disciplina con respecto a comportamiento no ético.
- Ejemplos genéricos de lo que son comportamientos aceptables e inaceptables.
- Circular el borrador del código entre el equipo multidisciplinario, entre la organización o los destinatarios para su revisión y comentarios.
- Actualización del código.
- Presentar la versión final del código antes de su aprobación.
- Comunicar y publicitar del código a todos los destinatarios.

2.1.5. LEGALIDAD DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

Un código de ética formal se basa en los principios de justicia y lealtad en el desarrollo de las funciones asignadas o queridas, estos principios se aplican en sus relaciones de convivencia, respetando la dignidad de la persona.

Por medio del Código de Ética, se establece pautar para poder defender, respetar y cumplir la Constitución, las Leyes, Ordenanzas y Reglamentos vigentes, y además el orden público y las buenas costumbres.

Se toma en cuenta, principios básicos referidos a la Constitución y la ley como son:

- La Dignidad humana,
- Derechos humanos y justicia, que se refieren a la obligación de promover el respeto universal hacia las personas;
- La Diversidad cultural, pluralismo y tolerancia, que están relacionados con la necesidad de tener en cuenta diferentes escalas de valores dentro de los límites de otros principios morales.
- La Solidaridad, igualdad y cooperación, que se refieren a la importancia de la acción en colaboración,
- El intercambio de conocimientos científicos y de otro tipo
- La no discriminación.

2.2. IMPORTANCIA DEL MANEJO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES

La importancia del código de ética radica en ser una herramienta de orientación y guía para quienes conforman una organización en el cumplimiento de sus funciones laborales y administrativas, recordándoles cual es su origen y función dentro de la sociedad, y que su honor será solo el reflejo de su lealtad hacia éste Código.

El código debe ser fuente de fortaleza moral al momento de tomar las decisiones que hacen a un hombre de negocios, un ser humano integro y respetable.

Se espera que todos los empleados que integran una institución u organización mantengan un correcto comportamiento interno, el cual está directamente relacionado con el comportamiento externo.

2.3. EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El código de ética se define como el conjunto de los mejores criterios, conceptos y actitudes que debe guiar el proceder humano por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión o negocio que se ejerce.

Así, el código de ética y su adecuado uso e implementación en las empresas permite a éstas lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en transparencia y reputación para cualquier organización que utilice este instrumento administrativo,

lo que a su vez dará posicionamiento y posibilidades en el mundo global que impera en la actualidad.

Una eficaz dirección administrativa requiere de planificación, organización y administración sobre el personal. Cada autoridad, cada dirigente tiene la responsabilidad económica, social y humana dentro de su ámbito de trabajo; de ellos depende la entrega total de sus colaboradores para unidos lograr un progreso.

Según Oswaldo Rivera “las emociones maduras y serenas de las autoridades, la responsabilidad y el criterio de justicia e imparcialidad, traen el éxito en el trabajo de los subalternos. Así podrá la autoridad exigir y evaluar los resultados. Autoridad y responsabilidad son correlativas, en consecuencia, la administración adquiere conciencia y devoción en el todo dirigido, cuando ambas se consolidan”⁴.

El administrador en el cumplimiento de sus deberes profesionales debe:

- Tener como lo más importante la seguridad, la salud, la prosperidad, y el bienestar público en el desempeño de sus deberes profesionales.
- Realizar servicios solamente en las áreas de su competencia.
- Emitir declaraciones únicamente de manera objetiva y verdadera.

⁴ Rivera Villavicencio Oswaldo (1986): Ética Profesional, Ed. Ecuatoriana de Filosofía Aplicada, Quito – Ecuador, pág. 278

- Actuar profesionalmente para cada cliente o empleado, ser como sus fieles agentes o consejeros.
- Evitar el engaño en los procesos de solicitud de empleo.

2.3.1. CÓDIGOS DE ÉTICA COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA EN LOS NEGOCIOS.

El código de ética es una herramienta administrativa para las empresas como generador de una competencia leal, y un comportamiento organizacional ético, capaz de crear un desarrollo y crecimiento en el valor del capital humano que se traduce en eficiencia y productividad.

La práctica del código de ética se ve influenciada, por un lado, porque provoca en el medio empresarial un conflicto de intereses que se resisten a su implementación y seguimiento, y por el otro existe la falta de involucramiento y aceptación de los empleados.

De esta manera, la carencia de un código de ética en las empresas ocasiona desvalorización, inestabilidad, desconfianza y una mala reputación para ellas, lo que trae como consecuencia que se vuelvan cada vez menos competitivas.

Cada vez es más común que se presenten en las empresas situaciones que resultan de la falta de ética como lo son un puesto otorgado por nepotismo, un

aumento de sueldo por un favor hecho, un despido injustificado, compras o gastos de representación alterados, préstamos e inversiones ilegales.

Este comportamiento y prácticas son el resultado de la falta de un código de ética bien estructurado e implementado, pero sobretodo de la falta de interés por parte de las empresas por instituirlo, respetarlo y hacerlo respetar.

En su mayoría, tienen un reglamento, pero son pocas las empresas que cuentan con este valiosísimo instrumento administrativo y que además lo han implementado acorde a sus necesidades y al contexto nacional en el que se encuentran, lo que hace un éxito esta práctica, pues es en estas circunstancias que los empleados lo aceptan y asimilan, lo respetan y lo practican.

La ausencia de esta buena práctica en los negocios afecta considerablemente a las organizaciones, ya que en la actualidad en un mundo globalizado, en donde no existen ya barreras comerciales y se requiere de una gran competitividad, resulta en una total falta de transparencia, lo que afecta el activo máspreciado de cualquier empresa, la reputación.

Esto a su vez ocasiona que la empresa sea poco competitiva, pues ¿qué accionistas querrían invertir en una empresa que goza de mal prestigio por malas prácticas y corrupción?

Es en este punto en donde el uso del código de ética se hace imperante, pues es vital para lograr un valor agregado en el capital humano y una sana competitividad, pues este instrumento además de marcar lineamientos en el proceder y pensamiento de una organización evita malas prácticas que a la larga

no sólo la afectan a ella, sino también el entorno en donde se encuentra y a la sociedad a la que pertenece.

Por otro lado, el código de ética es necesario para complementar importantes áreas de la administración como lo son el desarrollo organizacional y la administración de recursos humanos para afrontar los retos que tiene la empresa moderna de una manera más efectiva.

El código de ética, por sus características y por su naturaleza misma, permite erradicar un conjunto de factores o de elementos que ancestralmente la administración de empresas heredó por aspectos sociales, culturales e históricos como: el nepotismo, favoritismo y la falta de transparencia.

Así el desarrollo del valor del capital humano, en las empresas, presenta limitaciones, pues no va más allá que el de un mero desarrollo personal que no se encuentra integrado al crecimiento de la empresa, es decir, los objetivos de los empleados y de la empresa no son los mismos y es aquí donde también el código de ética interviene al buscar un equilibrio e integración de los intereses de toda la organización como un todo mediante una equidad para todos sus integrantes de crecimiento laboral y empresarial.

También es requisito indispensable la difusión y práctica del código de ética entre las empresas como parte de la gestión administrativa en las organizaciones, lo mismo que el establecer que esta herramienta valiosísima es un instrumento de la administración de empresas que contribuye a incrementar la transparencia y

competitividad de las organizaciones, así como a generar y conservar su prestigio y reputación al incrementar el valor del capital humano.

En este sentido, se puede deducir que las buenas prácticas reditúan, pues hacer las cosas dentro de los márgenes éticos y legales y con equidad para todos los integrantes de una organización, en el largo plazo es seguro que se obtengan excelentes resultados para todos los interesados, accionistas, proveedores, distribuidores, empleados, clientes, la sociedad e incluso la nación.

Finalmente, el código de ética encuentra su mayor beneficio en la construcción de reputación para las empresas, pues si se obtiene renombre, el mercado en general querrá hacer negocios con ésta, lo que incrementará su comercio y su competitividad.

CAPITULO III

DIAGNOSTICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, SU ACTITUD ETICA Y SU ENTORNO EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL REGIÓN NORTE - IBARRA

Las instituciones públicas son entidades gubernamentales que trabajan para el bien de los ciudadanos y su recurso humano en especial las Secretarías Ejecutivas deben respetar las normas vigentes para su funcionamiento y a la vez tener el más alto nivel de profesionalismo.

Siguiendo esta línea hemos considerado recopilar y analizar información pertinente, para sentar las bases del Código de Ética para la Secretaría Ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte.

Para sustentar la creación del Código de ética para la Secretaría Ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es necesario contar con información válida y confiable, sobre código de ética en esta institución.

Para lograr la información de primera fuente se envió a veinte y cuatro (24) personas que trabajan como secretarias en los diferentes departamentos de la institución un formulario – encuesta con diez y seis (16) preguntas entre las cuales podemos encontrar cuatro temas como:

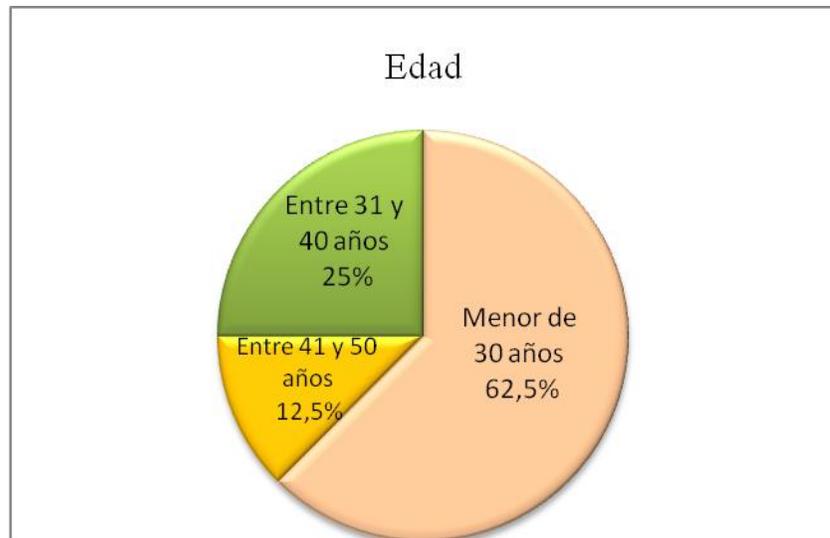
- Información general de la Secretaria Ejecutiva (5 preguntas).
- Ambiente o entorno de trabajo (8 preguntas)
- Conocimiento que tiene la Secretaria Ejecutiva sobre el Código de Ética (2 preguntas).
- Otros aspectos (Una pregunta).

Constituye éste un esfuerzo para conocer la situación en materia de Código de Ética para la secretaria ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte.

A continuación se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas:

3.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

1. EDAD



En lo que se refiere a la **edad**, el 62,5% (15 personas) están en el rango menor de 30 años; el 25% (6 personas) están en el rango entre 31 y 40 años; y el 12,5% (3 personas) están en el rango entre 41 y 50 años.

2. TÍTULO QUE POSEE



En cuanto al título que poseen quienes laboran en las funciones secretariales solo un 12.5% (3 personas) son secretarias ejecutivas tituladas; el 25% (6 personas) son egresadas de secretariado ejecutivo; el 29.17% (7 personas) son egresadas de otra carrera; el 29.17% (7 personas) tienen otro título profesional y el 4.16% (una persona no contesta).

3. SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL 4 (OTRO TÍTULO PROFESIONAL) ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

Título que posee	N° Respuestas	% respuestas
Ing. en sistemas	4	16.67%
Ing. en marketing	2	8.33%
Adm. de empresas.	1	4.17%

Así tenemos: 4 personas tienen el título ingeniería en sistemas; 2 personas tienen el título en marketing; 1 persona tiene el título de administración de empresas y 7 personas no contestan la pregunta.

4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:



En lo que se refiere a la institución educativa en donde obtuvieron el título; un 41.67% (10 personas) lo obtuvieron de una institución privada y un 58.33% (14 personas) en una institución pública.

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA



En cuanto al tiempo de experiencia como secretaria ejecutiva un 50% (12 personas) tienen menos de 5 años de experiencia; un 33,33% (8 personas) tienen un tiempo de experiencia entre 6 a 15 años; un 12,5% (3 personas) tienen un tiempo de experiencia entre 16 a 25 años y por último solo un 4,17% (1 persona) tiene más de 25 años de experiencia.

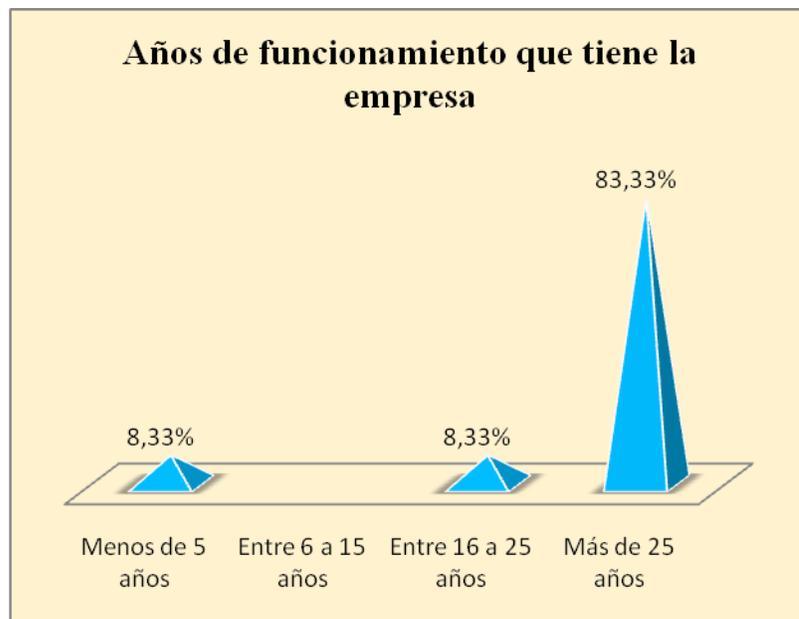
3.2. AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

6. LA EMPRESA EN QUE USTED LABORA ES:



En lo que se refiere al tipo de empresa el 95.83% (23 personas) expresan que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS Regional Norte es una empresa pública y el 4.17% (una persona) señala que la institución es privada.

7. ¿CUANTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE ACTUALMENTE TRABAJA?



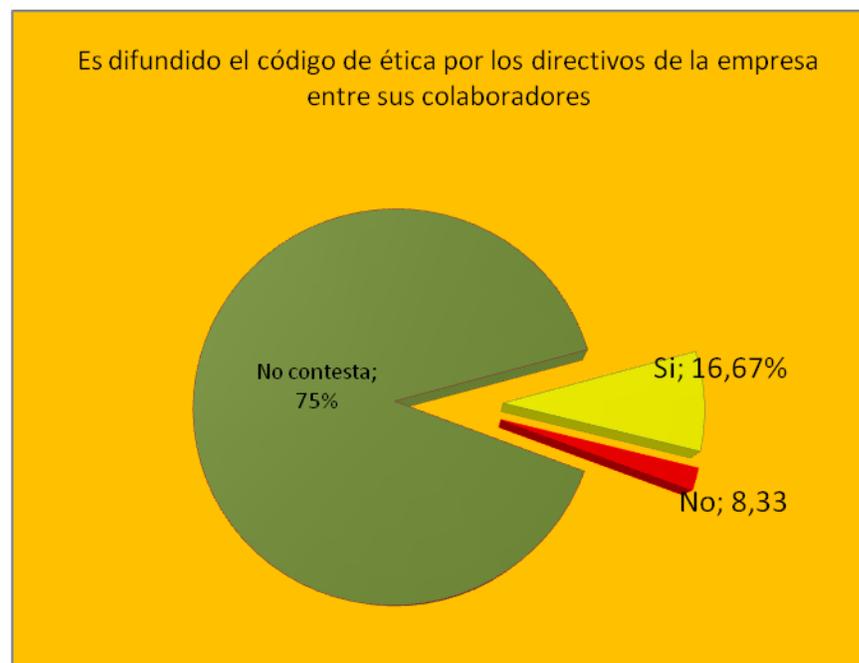
El 83.33% (20 personas) aseguran trabajar en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte por más de 25 años; el 8.33% (2 personas) afirman trabajar en el instituto entre 16 a 25 años; y un 8.33% (2 personas) están laborando en esta institución por menos de 5 años.

8. LA EMPRESA EN QUE USTED LABORA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LAS ACTIVIDADES DE LA MISMA?



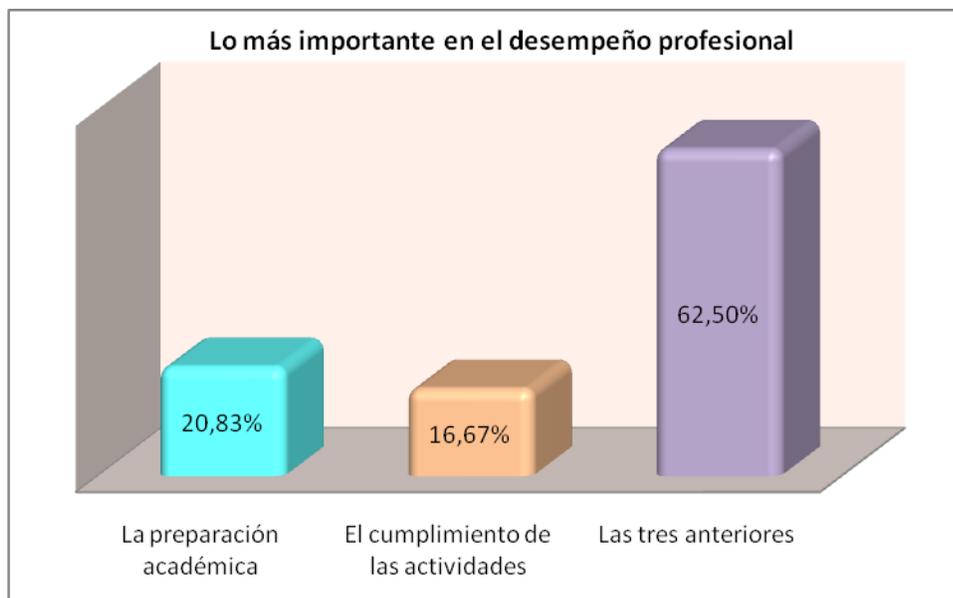
En cuanto al tema si la empresa tiene un código de ética o no, de las 24 personas encuestadas respondieron de la siguiente manera: un 41.67% (10 personas) no conocen; el 33.33 % (8 personas) responden que la institución no tiene un código de ética; y el 25% (6 personas) respondieron que la empresa si tiene un código de ética.

9. EN CASO DE SER AFIRMATIVA LA RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO POR LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA ENTRE SUS COLABORADORES?



En el caso de quienes respondieron que la institución sí tiene un código de ética cuatro personas que representan el 16.67% de las 24 personas encuestadas manifiestan que dicho código si ha sido difundido por los directivos de la institución entre sus colaboradores; mientras que las otras 2 personas (8.33%) que respondieron en la pregunta anterior de manera afirmativa dicen que no se ha difundido el código de ética por parte de los directivos de la empresa entre sus colaboradores.

10. A SU CRITERIO, ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL COMO SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA?



En cuanto al desempeño profesional como secretaria ejecutiva dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional Ibarra; de las 24 personas encuestadas manifiestan que para ellas lo más importante es:

- El 20.83% (5 personas) dicen que lo más importante es la preparación académica.
- El 16.67% (4 personas) dicen que lo más importante es el cumplimiento de las actividades.
- El 62.50% (15 personas) dicen que lo más importante es la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética en dichas actividades.

11. LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES, A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO ES EL QUE USTED ASIGNARÍA?

Porcentaje que asignan	Respuestas registradas	Porcentaje respuestas

Menor al 50%	0	
Entre el 51% y 70%	6	25%
Entre el 71% y 90%	10	41.67%
Mayor al 91%	8	33.33%

El porcentaje que asignan las personas encuestadas es el siguiente:

- * 10 personas (el 41.67%) asignan entre el 71% y 90%
- * 8 personas (33.33%) asignan mayor al 91%
- * 6 personas (25%) asignan entre el 51 y 70%

12. A SU CRITERIO, ¿CUÁLES SON LAS TRES PRINCIPALES CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS QUE MÁS COMUNMENTE ENFRENTA LA SECRETARIA EJECUTIVA?

Causas de los problemas éticos que más comúnmente enfrenta la secretaria	Respuestas registradas	Porcentaje respuestas
La falta de ética en los directivos que rigen la entidad.	17	70.83%
La desorganización de las empresas.	9	37.5%
Las universidades no forman profesionales éticos.	5	20.83%
La secretaria ejecutiva no consigue trabajo	9	37.5%
La corrupción en las autoridades públicas	17	70.83%
La corrupción en las empresas privadas	1	4.17%
No hay ética en los negocios.	6	25%

La pregunta permite una respuesta de opción múltiple y según se observa en el cuadro que las principales causas de los problemas éticos que más comúnmente enfrenta la Secretaria Ejecutiva son la falta de ética en los directivos que rigen una entidad con el 70.83% y la corrupción en las autoridades públicas también con el 70.83%; seguido por la secretaria ejecutiva no consigue trabajo y la desorganización de las empresas con el 37.5% cada una de ellas. Se registran también respuestas con un porcentaje interesante tales como: no hay ética en los negocios con el 25%, las universidades no forman profesionales éticos con el 20.83%; por último tenemos: la corrupción en las empresas privadas que aunque registra solo el 4.17%, no es de ignorar.

13. ¿CREE USTED QUE ES POSIBLE TRIUNFAR PROFESIONALMENTE COMO SECRETARIA EJECUTIVA, SI SE RESPETA Y CUMPLE CON EL CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?



Al preguntar si cree que es posible triunfar profesionalmente como secretaria ejecutiva, si se respeta y cumple con el código de ética que rige la empresa donde laboran las personas encuestadas, un 83.33% (20 personas) responde positivamente, un 12.5% (3 personas de forma negativa, y el 4.17% (1 persona) no contesta.

3.3. CONOCIMIENTO QUE TIENE LA SECRETARIA EJECUTIVA SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA.

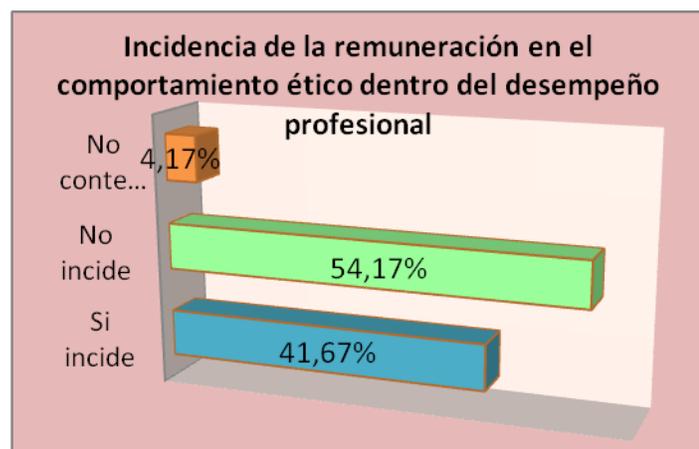
4. DE LA SIGUIENTE LISTA DE PRINCIPIOS, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA DONDE LABORA?

Principios que se deberían poner en práctica	Respuestas registradas	Porcentaje respuestas
Responsabilidad	23	95.83%
Honestidad	21	87.5%
Solidaridad	15	62.5%
Verdad	18	75%
Libertad	12	50%
Equidad	12	50%
Perseverancia	15	62.5%
Tolerancia	16	66.66%
Dignidad	16	66.66%
Secreto profesional	21	87.5%
Comportamiento	18	75%

profesional	18	75%
-------------	----	-----

Esta pregunta también permite una respuesta de opción múltiple y según se observa en el cuadro el principio más considerado para poner en práctica es el de la responsabilidad con el 95.83%, siguen la honestidad y el secreto profesional con el 87.50% cada uno de ellos; sigue la verdad, el comportamiento profesional, la honradez con el 75% cada uno de ellos; la tolerancia y la dignidad cada uno con el 66.66%; la solidaridad y la perseverancia con el 62.5% cada uno; y por último la libertad y la equidad con el 50% cada uno de los principios.

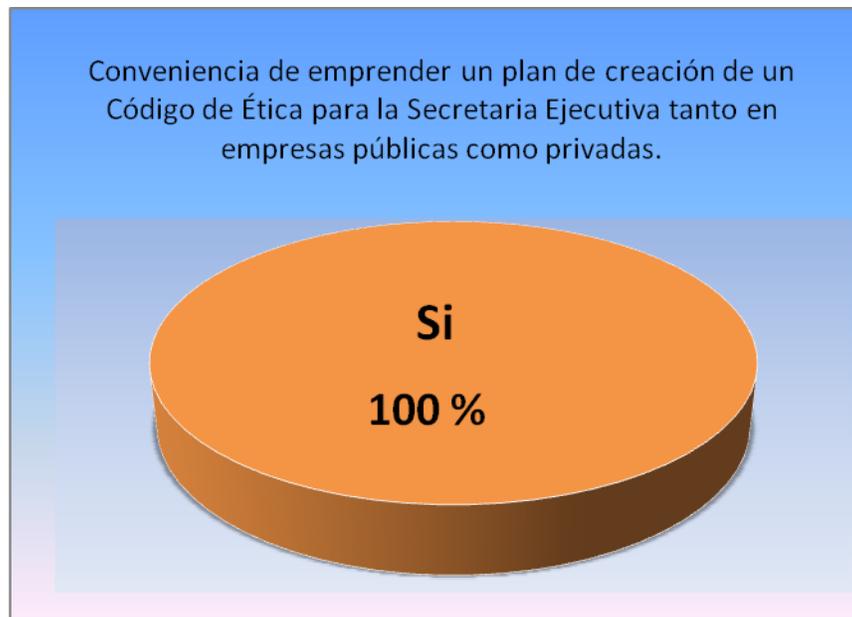
5. ¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE SU DESEMPEÑO PROFESIONAL?



En cuanto a lo que se refiere si la remuneración salarial incide en el comportamiento ético dentro de su desempeño profesional, un 54.17% (13 personas) piensan que no incide, mientras que un 41.67% (10 personas) manifiestan que si incide y por último un 4.17% (una persona) no contesta la pregunta.

3.4. OTROS ASPECTOS

6. ¿CONSIDERA CONVENIENTE EMPRENDER UN PLAN DE CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?



En cuanto al aspecto de si es conveniente o no emprender un plan de creación de un código de ética para la secretaria ejecutiva tanto en empresas privadas como en públicas a nivel nacional, todas las personas encuestadas (100%) respondieron de forma positiva

CAPITULO IV

LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL REGIÓN NORTE- IBARRA

Siguiendo la misma dirección del capítulo anterior hemos considerado recopilar y analizar información pertinente de los directivos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte, para sentar las bases del Código de Ética para la Secretaria Ejecutiva del mencionado Instituto. Así para sustentar la creación de dicho código, es necesario contar con información válida y confiable, sobre sus directivos y el código de ética en esta institución.

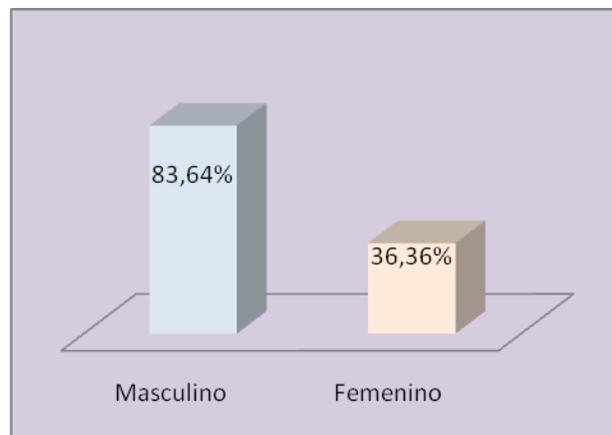
De igual manera para lograr la información de primera fuente se envió a veinte y dos (22) personas que llevan la dirección de los diferentes departamentos de la institución, un formulario – encuesta con diez y seis (17) preguntas entre las cuales podemos encontrar cuatro temas como:

- Información general del Directivo (5 preguntas).
- Ambiente o entorno de trabajo (8 preguntas)
- Conocimiento que tiene Directivo sobre el Código de Ética (3 preguntas).
- Otros aspectos (Una pregunta).

A continuación se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas:

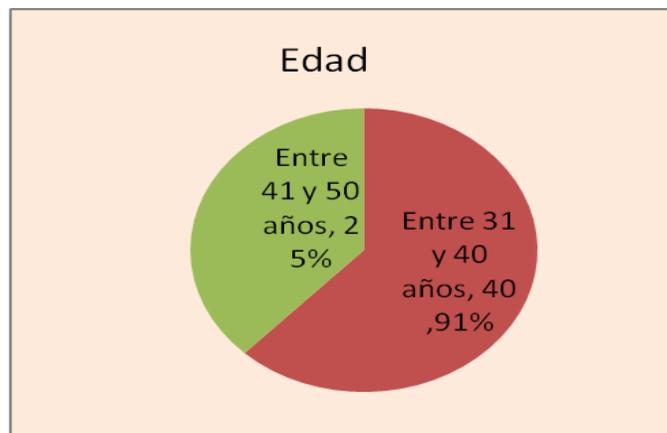
4.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS DIRECTIVOS

1 SEXO



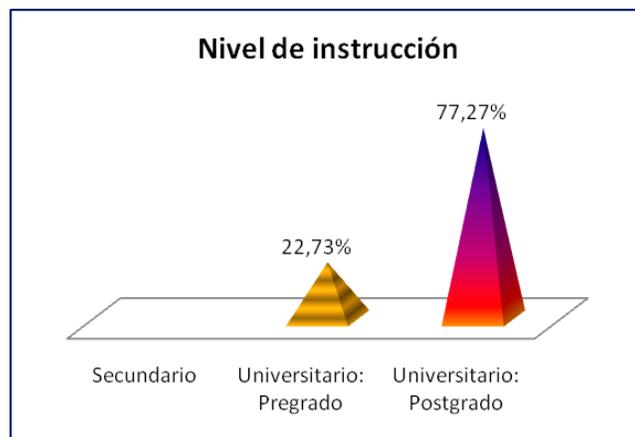
De las 22 personas encuestadas el 83.64% (14 personas) son del sexo masculino y el 36.36% (8 personas) son del sexo femenino.

2 EDAD



En cuanto a la edad el 59.09% (13 personas) oscilan entre 41 y 50 años; y el 40.91% (9 personas) oscilan entre 31 y 40 años.

3 NIVEL DE INSTRUCCIÓN



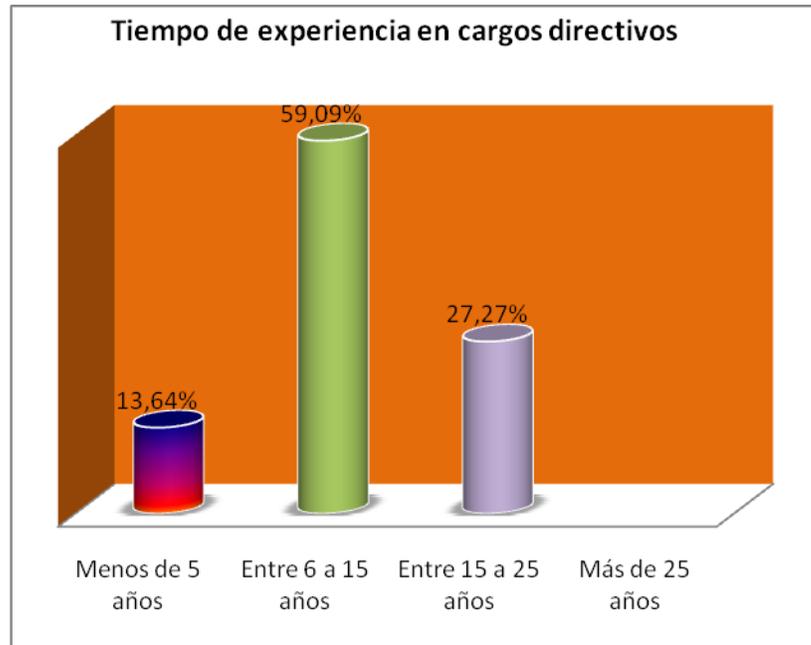
En lo que se refiere al nivel de instrucción el 77.27% (17 personas) tienen un nivel de instrucción universitario de postgrado y el 22.73% (5 personas) tienen un nivel de instrucción universitario pregrado.

4 INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE SE OBTUVO EL TÍTULO ES:



También se manifiesta que el 72.73% (16 personas) obtuvieron su título en instituciones educativas públicas nacionales y el 27.27% (6 personas) obtuvieron su título en instituciones educativas privadas nacionales.

5 TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS



Al hablar del tiempo de experiencia en cargos directivos el 59.09% (13 personas) oscilan entre 6 a 15 años de experiencia; el 27.27% (6 personas) oscilan entre 16 a 25 años de experiencia y el 13.64% (3 personas) tienen menos de 5 años de experiencia.

4.2. AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

6 LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:



De las personas encuestadas 21 personas que representan el 95.45% dicen que la entidad en que laboran es pública; y la una persona restante que representa el 4.55% manifiesta que la empresa en que labora es mixta.

7 ¿CUANTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?



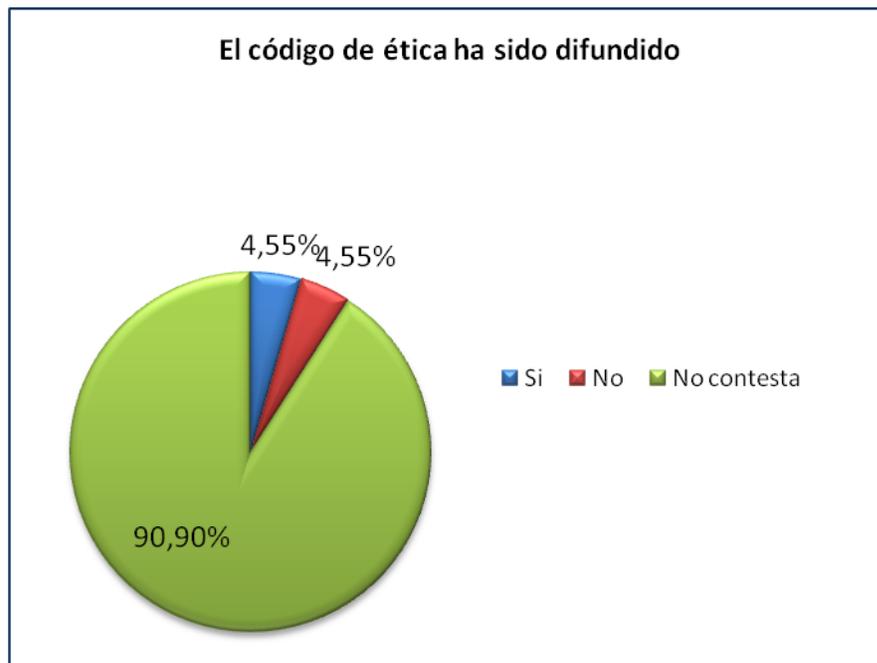
En lo que se refiere a los años de funcionamiento que tiene la empresa en la que trabajan actualmente las personas encuestadas se puede señalar que las 22 personas que representan el 100% puntualizan que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte tiene más de 25 años de funcionamiento.

8 ¿LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LAS ACTIVIDADES DE LA MISMA?



En lo que se refiere a que si la empresa tiene un código de ética, un 50% (11 personas) de las personas encuestadas responden que la empresa no tiene un código de ética; un 36.36% (8 personas) no conoce si la empresa tiene un código de ética; un 9.09% (2 personas) manifiesta que la empresa si tiene un código de ética y un 4.55% (1 persona) no contesta la pregunta.

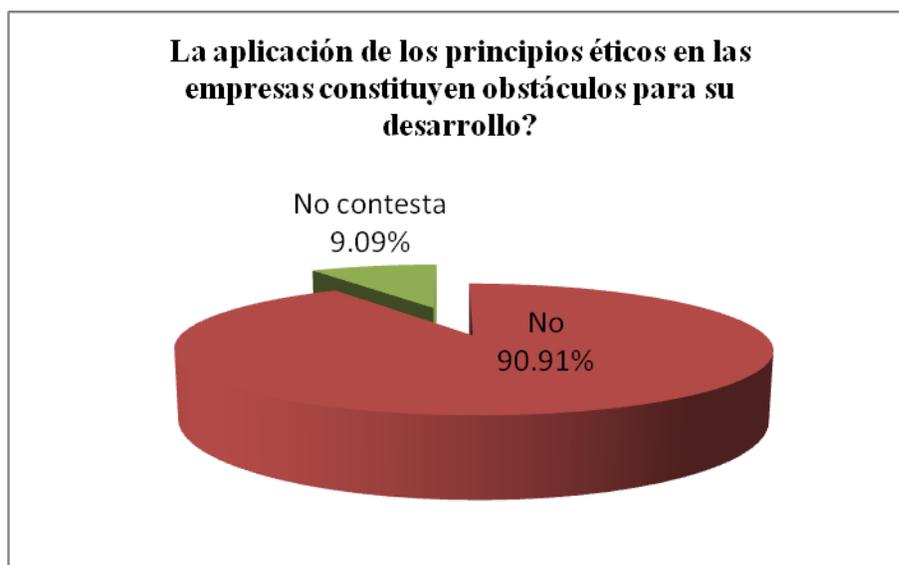
9 EN CASO DE SER AFIRMATIVA SU RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO A NIVEL CORPORATIVO?



De las personas que respondieron de forma afirmativa una persona (4.55%) asegura que el código de ética si ha sido difundido; mientras que la otra persona (4.55%) responde que el código de ética no ha sido difundido.

Las 20 personas que representan el 90.90% de las personas encuestadas son aquellas que en la pregunta anterior respondieron de forma negativa.

10 A SU CRITERIO, ¿LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS EMPRESAS CONSTITUYEN OBSTÁCULOS PARA SU DESARROLLO?



En cuanto a que si la aplicación de los principios éticos en la empresa constituyen obstáculos para su desarrollo, las 20 personas que representan el 90.91% coinciden en su criterio que dice que la aplicación de los principios éticos en la empresa no representan un obstáculo para su desarrollo mientras que las dos personas restantes que representan el 9.09% no contestan la pregunta.

11 ¿QUE ES LOS MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA?

Lo más importante en el desempeño profesional	Respuestas registradas	Porcentaje respuestas
1 La preparación académica	4	18.18%
2 El cumplimiento de las actividades		
3 La actitud ética en dichas actividades		
4 Las tres anteriores	18	81.82%

La respuesta a esta pregunta es de opción múltiple referente al aspecto más importante en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja; de las 22 personas encuestadas señalan lo siguiente:

Un 18.18% (4 personas) puntualizan que lo más importante en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva dentro de la empresa en que trabaja es la preparación académica.

Un 81.82% (18 personas) dicen que lo más importante en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja es la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética en dichas actividades.

12 LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO LE ASIGNARÍA USTED A LA SECRETARIA EJECUTIVA DE SU EMPRESA?

Porcentaje que asignan	Respuestas registradas	Porcentaje respuestas
Menor al 50%	1	4.55%
Entre el 51% y 70%	4	18.18%
Entre el 71% y 90%	13	59.09%
Mayor al 91%	4	18.18%

Se habla que la actividad profesional debe regirse en principios éticos y morales; respecto a este aspecto 13 personas le asignan un porcentaje entre el 71% y 90%

a su secretaria ejecutiva; 4 personas le asignan a su secretaria un porcentaje entre 51% y 70%; de igual forma 4 personas le asignan a su secretaria un porcentaje mayor al 91%; una persona le asigna a su secretaria un porcentaje menor al 50%;

13 INDIQUE, ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS, QUE A SU FORMA DE VER, ENFRENTA MÁS COMÚNMENTE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

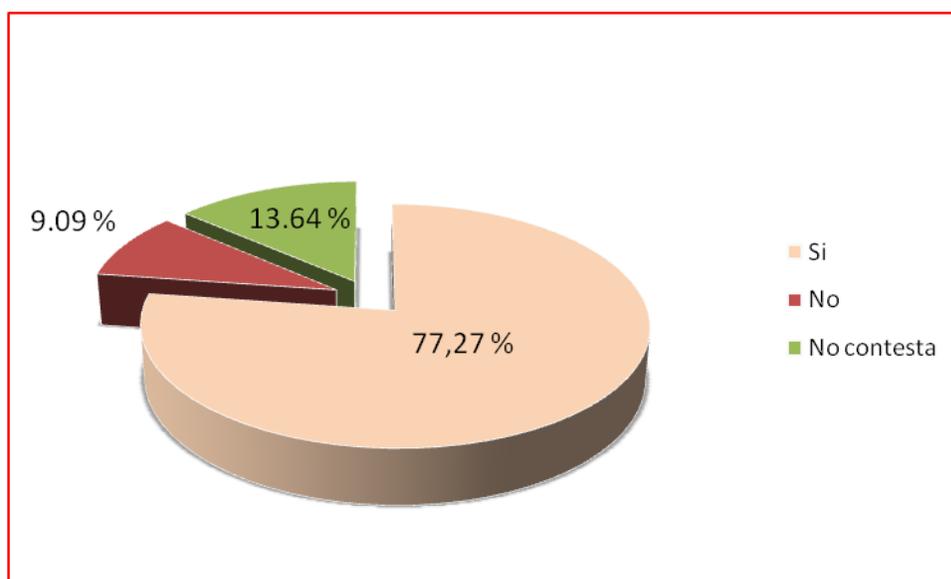
Causas de problemas éticos que enfrenta la Secretaria Ejecutiva	Respuestas registradas	Porcentaje respuestas
La formación personal		
La situación económica	2	9.09%
La formación profesional	5	22.73%
La presión de sus jefes	18	81.81%

Esta pregunta también es de opción múltiple en donde las 22 personas encuestadas exponen su forma de ver respecto a las causas de los problemas éticos que enfrenta comúnmente la secretaria ejecutiva de la siguiente manera:

- 18 personas opinan que el problema más común que enfrenta la secretaria ejecutiva es la presión de sus jefes.
- 5 personas creen que el problema más común que enfrenta la secretaria ejecutiva es la formación profesional.
- 2 personas piensan que el problema más común que enfrenta la secretaria ejecutiva es su situación económica.

4.3. CONOCIMIENTO QUE TIENE EL DIRECTIVO SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA

14 ¿CONSIDERA NECESARIO PARA LAS EMPRESAS TANTO PÚBLICAS COMO PRIVADAS, QUE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS TENGAN UN CÓDIGO DE ÉTICA Y LO APLIQUEN EN SU EJERCICIO PROFESIONAL?



En lo que concierne a que si se considera o no se considera necesario para las empresas tanto públicas como privadas que las secretarias ejecutivas tengan un código de ética y lo apliquen en su ejercicio profesional; 17 personas (77.27%) consideran que si es necesario, 2 personas (9.09%) consideran que no es necesario y 3 personas (13.64%) no contestan.

15 ¿QUÉ PRINCIPIOS BÁSICOS CONSIDERA QUE DEBERÍAN EXISTIR EN UN CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

Principios básicos	Respuestas registradas	Porcentaje respuestas
Responsabilidad	20	90.90%
Honestidad	20	90.90%
Solidaridad	17	77.27%
Verdad	18	81.81%
Libertad	16	72.72%
Equidad	17	77.27%
Perseverancia	18	81.81%

Tolerancia	17	77.27%
Dignidad	19	86.36%
Secreto profesional	20	90.90%
Comportamiento profesional	19	86.36%
Honradez	20	90.90%

Como esta respuesta es de opción múltiple en lo que compete a principios básicos que deberían existir en un código de ética de la secretaria ejecutiva, las 22 personas encuestadas consideran los siguientes principios que los presentamos de acuerdo al porcentaje de aceptación

- Responsabilidad
- Honestidad
- Secreto profesional
- Honradez
- Dignidad
- Comportamiento profesional
- Verdad
- Perseverancia
- Solidaridad

- Equidad
- Tolerancia
- Libertad

16 ¿CUÁL SERÍA SU COMPROMISO, PARA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN CASO DE EXISTIR UN CÓDIGO DE ÉTICA LO APLIQUE DENTRO DE LA EMPRESA?



En cuanto a cual sería el compromiso de los directivos, para que la secretaria ejecutiva en caso de existir un código de ética lo aplique dentro de la empresa manifiestan:

- Un 59.09% (13 personas) puntualizan que su compromiso sería la evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética.
- Un 36.36% (8 personas) exponen que su compromiso sería la capacitación a la secretaria ejecutiva en estos temas.
- Y un 4.55% (1 persona) piensa que su compromiso sería la adquisición del código de ética.

4.4. OTROS ASPECTOS

17 ¿CONSIDERA CONVENIENTE EMPRENDER UN PLAN DE CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?



Todas las 22 personas encuestadas consideran conveniente emprender un plan de creación de un código de ética para la secretaria ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional.

CAPITULO V

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL- IBARRA

5.1. PROPUESTA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

TÍTULO DE CÓDIGO DE ÉTICA

“CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA QUE LABORA EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL- IBARRA”

5.1.1 CAPÍTULOS:

Capítulo I: PRINCIPIOS ÉTICOS

Capítulo II: POLÍTICAS ÉTICAS

Capitulo III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.2 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SECRETARÍA

5.2.1 ANTECEDENTES

Las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de cambio en donde toda secretaria ejecutiva deberá enfrentar los retos que se presenten, generando los cambios que el entorno les demanda, afrontando exitosamente las amenazas, aprovechando las oportunidades, garantizando

competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos que le ayudan alcanzar los objetivos planificados.

Consecuentemente es necesario formalizar y establecer valores éticos en quienes cumplen las funciones de Secretarías Ejecutivas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte; por lo tanto se invita a todos quienes cumplen estas funciones a unir esfuerzos y voluntades para enfrentar los problemas actuales y convertirlos en fortalezas futuras, las cuales conlleven a la recuperación integral del desarrollo institucional.

Como futuras profesionales en la rama del Secretariado Ejecutivo así lo anhelamos, es por ello que queremos formar parte de los procesos de modernización y optimización organizacional con la creación de un CODIGO DE ETICA.

Este modelo de gestión ética será de aquí en adelante, la filosofía de todo aquel que se encuentre vinculado o se vincule en un futuro a esta institución, generando así un nuevo espíritu y sentido a la labor que adelantamos a favor del bienestar de la comunidad de la sociedad.

5.2.2 INTRODUCCIÓN

Este Código de Ética es la expresión del compromiso de todos quienes laboran como Secretarías Ejecutivas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Región Norte por mantener los más altos niveles de desempeño y comportamiento, que oriente la forma de trabajar desde la honestidad, ética, profesionalismo y los valores de la empresa.

El presente trabajo contiene dos capítulos; el primero habla sobre los principios éticos que son parte del comportamiento moral, de la cultura, virtudes, actitud y conducta de las personas en general, y de los profesionales en funciones específicas en particular; el segundo capítulo en cambio describe las políticas éticas que deberían aplicarse para una buena relación laboral tanto interna como externa.

El Código no pretende responder a todas las situaciones éticas que se presenten con las Secretarías Ejecutivas o en el trabajo diario, es sólo un medio de consulta para orientar el comportamiento ético. En caso de que existan dudas sobre alguna situación, es responsabilidad de las secretarías consultar con su superior la forma de proceder.

De esta manera, esperamos aportar de forma positiva a la construcción de un ambiente propicio para una gestión ética confiable, que complemente los mecanismos de control interno que serán establecidos a través de la convicción y el ejercicio de una ética de la responsabilidad con los servicios públicos.

5.2.3 JUSTIFICACIÓN

Consideramos que el comportamiento ético es la base fundamental para el ejercicio de las atribuciones, para el funcionamiento de la institución, cuyo último beneficiario será la colectividad.

Como futuras profesionales en la Asistencia Gerencial y con la responsabilidad moral que nos conlleva a enriquecer los valores éticos de los colegas profesionales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, presentamos a continuación el presente Código de Ética; medio por el cual sabremos reparar ciertas falencias que pudimos detectar a través de las encuestas realizadas a todos quienes cumplen las funciones de secretaría de los diferentes departamentos de la Institución.

5.2.4 OBJETIVOS

GENERAL

Esbozar los valores, las orientaciones de conducta y las acciones que debe asumir toda aquella persona que presta sus servicios como Secretaria Ejecutiva en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte- Ibarra.

ESPECÌFICOS

- Proporcionar a las Secretarías Ejecutivas de la institución un Código de Ética.

- Fomentar la valoración ética en el trabajo profesional de la Secretaria Ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra.
- Promover y estimular el perfeccionamiento de habilidades, aptitudes y actitudes éticas con el fin de coadyuvar al mejoramiento de la relación laboral.

5.2.5 CONTENIDOS

Antecedentes

Introducción

Justificación

Objetivos

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS ÉTICOS:

1.1. Responsabilidad

1.2. Honestidad

1.3. Secreto profesional

- 1.4. Dignidad
- 1.5. Comportamiento ético profesional
- 1.6. Verdad
- 1.7. Perseverancia
- 1.8. Solidaridad
- 1.9. Justicia y equidad en el trato con todos
- 1.10. Tolerancia
- 1.11. Libertad
- 1.12. Dedicación
- 1.13. Orgullo por el trabajo que realiza
- 1.14. Alta responsabilidad individual y corporativa con el cliente y usuario.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS ÉTICAS:

- 2.1. Conducta Ética Interna
- 2.2. Con Directivos
- 2.3. Con la comunidad
- 2.4. Conducta Ética con Proveedores
- 2.5. Con otras Instituciones

5.2.6 METODOLOGÍA

Pretendemos dar a conocer el Código de Ética a través de charlas ya que la conducta ética se enseña mejor (o crea conciencia) mediante discusiones de grupo acompañadas con proyección de diapositivas.

5.2.7 RECURSOS

Lugar de presentación:

- Salón de charlas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte – Ibarra.

Equipos y materiales:

- Computadora
- Proyector de imágenes
- Pizarrón
- Hojas de papel bond
- Bolígrafos
- Marcadores

Recursos humanos:

- Seremos nosotros quienes haremos la exposición.
- Serán las personas que laboran como secretarias en los diferentes departamentos del IESS quienes estarán como participantes.

Recursos económicos:

Costo impresión	200,00
Costo diseño de pasta	50,00
Impresión pasta	80,00
Alquiler proyector de imáger	50,00
Costo Esferos	5,00
Marcadores	4,00
Resma papel bond	4,00
Carpetas folder	10,00
TOTAL	403,00

5.2.8 EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

“CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA QUE LABORA EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL- IBARRA”

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS ÉTICOS

Este código de ética se basa en principios que toda Secretaria Ejecutiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte deberá tener presente en todo momento, basándose en los siguientes puntos:

Responsabilidad

Honestidad

Secreto profesional

Dignidad

Comportamiento ético profesional

Verdad

Perseverancia

Solidaridad

Justicia y equidad en el trato con todos

Tolerancia

Libertad

Dedicación

Orgullo por el trabajo que se realiza

Alta responsabilidad individual y corporativa con el cliente y el usuario.

A continuación se muestran de manera enunciativa más no limitativa los principios de comportamiento en los cuales se deben basar las Secretarías Ejecutivas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte.

1.1. RESPONSABILIDAD

Al interior de la Institución, cada Secretaría Ejecutiva deberá responder con lo que le compete según su dependencia, asumiendo sus funciones y consecuencias tanto del hacer como el de no hacer.

- Asumirá las consecuencias de las acciones y decisiones de todos los actos realizados de acuerdo con una noción de justicia y cumplimiento del deber en todos los sentidos.

- Deberá percatarse de que todo cuanto haga, trae consigo un compromiso que debe ir en busca de su propio beneficio y de la comunidad a quien se atiende.

- Se comprometerá en el manejo eficiente de los recursos para la realización de sus compromisos, de modo que se cumplan con excelencia y calidad las metas trazadas para el cumplimiento de la finalidad social. Para ello se propone los siguientes puntos de vista a tomar en cuenta:
 - Actuará siempre de forma correcta.

- Es totalmente inaceptable obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones.
- Es inaceptable aprovechar y derivar o hacer mal uso de los recursos de la institución.
- Cumplirá con el trabajo que se le ha encomendado con profesionalismo.
- Actuará siempre de forma justa y responsable.

1.2. HONESTIDAD

La secretaria ejecutiva deberá actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, también estará obligada a exteriorizar una conducta honesta, además mediante el desempeño de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia, no deberá tener ni procurar beneficios o ventajas indebidas para sí o para otras personas.

Será real auténtica y congruente entre lo que se piensa y lo que se hace para que tenga por el otro la mejor observación. Se hace evidente la honestidad, dando uso adecuado a los bienes y servicios de la Institución, respetando lo que le pertenece al otro.

Por lo tanto La Secretaria Ejecutiva en cumplimiento a una Misión institucional deberá ser fiel a los manejos de los bienes, a los compromisos y a la autenticidad del trabajo que se realiza, para reflejar en la comunidad la confianza al acceso de los servicios de la Institución.

No permitirá que le feliciten por algo que no ha hecho y no dejará que otro se lleve los galardones por algo que sí ha hecho. Siempre hay que decir la verdad. Será más creíble para su jefe y compañeros de trabajo.

1.3. SECRETO PROFESIONAL

El secreto profesional, es la actitud que protege los intereses honrados de empresas y organizaciones y difunde la confianza. Así se deberá tener la reserva absoluta de hechos o informaciones a los que tenga acceso o conocimiento la Secretaria Ejecutiva con motivo al desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le corresponde.

La Secretaria Ejecutiva guardará el secreto profesional y no revelará por ningún motivo los hechos, datos o circunstancias de que tenga conocimiento en el ejercicio de su profesión a menos de que lo autoricen él o los interesados, y salvo los informes que obligatoriamente establezcan las leyes respectivas.

Es muy importante la confidencialidad y el uso de información de la Secretaria ya que tiene muchas veces acceso a información privilegiada o por lo menos a

información que puede ser muy valorada por la competencia o por la opinión pública, en detrimento de los intereses de la institución.

Por ello la Secretaria deberá ser muy cautelosa en el uso de información institucional y no utilizar dicha información para ganancia personal.

La conservación del secreto profesional es un deber ineludible. Es la obligación de conservar en secreto no sólo las revelaciones efectuadas por terceros, sino debe también tener alcance a las confidencias de colegas.

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

- Al jefe en aquello que estrictamente le concierne.
- A las personas responsables de una misión o cargo, cuando la revelación sea útil.
- A las autoridades oficiales en los casos previstos por la ley.

1.4. DIGNIDAD

La secretaria Ejecutiva deberá presentar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con el público y con los demás compañeros, deberá conducirse en todo momento con respeto y corrección.

Evitará todo aquello que puede menoscabar su dignidad y seriedad, o que dé una imagen inexacta de su preparación o antecedentes personales, como anunciarse con títulos académicos que no haya obtenido, o sobrestimar los que posee, y no desempeñará funciones que no estén de acuerdo con la moral y costumbres que rigen a una sociedad libre.

1.5. VERDAD

La verdad deberá ser evidente en cada Secretaria Ejecutiva que toma decisiones, donde garantice la búsqueda del interés público a través de su criterio independiente y la ponderación prudente de los efectos de sus decisiones.

En una sociedad donde se valora tanto la transparencia y franqueza en las relaciones personales, así como la lealtad que sugiere aspectos de mejora a los otros, el cultivo de la veracidad supone una fuente importante para humanizar el trato entre las personas y permite que la justicia vaya impregnando cada vez más ámbitos.

La Secretaria no se involucrará con los chismes de la oficina. Con la verdad se demostrará ser leal a la institución y a su superior. Sin embargo, cabe recalcar que el jefe o superior también tiene que probar que es digno de la lealtad de la secretaria.

1.6. PERSEVERANCIA

La perseverancia es la capacidad para adaptarse a los cambios, sin morir en el intento, por lo tanto la Secretaria Ejecutiva deberá comprometerse con sus compromisos asegurándose que sus acciones sean consistentes con sus propósitos.

Deberá ser firme y constante en la ejecución de los trabajos y compromisos adquiridos, tratando de defender el buen nombre de su jefe y de la Institución, en todas las circunstancias.

1.7. SOLIDARIDAD

El valor de la solidaridad en la Secretaria Ejecutiva le permite a formar parte de una mejor sociedad, que no solamente debe vivirse en casos de desastre y emergencia.

La Solidaridad deberá ser una actitud que asumirán todos quienes laboran en las funciones de secretaría en todo momento; por lo tanto este valor será una característica de la sociabilidad que inclina a la secretaria a sentirse unida a sus compañeros y a la sociedad en general permitiendo a la vez manifestar sentimientos de unión y cooperación.

1.8. JUSTICIA Y EQUIDAD EN EL TRATO CON TODOS

No se realizará actos discriminatorios en su relación con el público o con los demás funcionarios de la institución, deberá otorgar a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones.

Deberá actuar en el desarrollo de sus funciones, con sentido práctico y buen juicio.

Deberá tener permanente disposición para el cumplimiento y desarrollo de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le pertenece, tanto con sus relaciones con sus compañeros, como con el público, la comunidad, colaboradores y superiores.

Además no deberá adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra funcionarios u otras personas, que no emanen del estricto ejercicio del cargo.

Se aceptará que existen diferencias de pensamientos y expresión y que estas son la base de la libertad de la persona.

Se deberá respetar las diferencias individualidades y asumirlas como una experiencia de crecimiento personal y organizacional.

Se deberá aceptar las sugerencias de los ciudadanos formuladas por ellos mismos, así como las de sus colaboradores, para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de sus competencias y obligaciones y poder satisfacerlas adecuadamente.

Será deber de todas las secretarías conocer comprender y aplicar las leyes que guían las acciones de la institución.

La Secretaria Ejecutiva deberá establecer, promover y mantener en su ambiente de trabajo, una adecuada comunicación, dando oportunidad al desarrollo personal y aceptación del conocimiento suministrado por los demás.

La Secretaria Ejecutiva ofrecerá información clara y precisa, brindará una atención oportuna y adecuada al usuario, atendiendo sus observaciones y sugerencias.

Dentro de la Institución la Secretaria Ejecutiva debe aceptar las opiniones y comentarios de sus compañeros y superiores, haciendo sentir al otro como alguien importante en su labor diaria.

1.9. TOLERANCIA

La Secretaria deberá observar frente a las críticas del público y comunidad un grado de tolerancia superior al que razonablemente, pudiera esperarse de un ciudadano común.

Flexibilidad - Si son las 6 de la tarde y tu jefe necesita que prepares y envíes un informe importante, hazlo. Los mejores trabajos son aquellos en hay un acuerdo de dar y tomar. Nunca se sabe cuándo podrías necesitar tomarte una hora sin previo aviso para atender a una emergencia.

1.10. LIBERTAD

El funcionario no debe involucrarse en situaciones, actividades o intereses incompatibles con el desarrollo específico de sus funciones. Además debe abstenerse de toda conducta que pueda afectar su independencia de criterio para el buen desarrollo de sus funciones.

1.11. DEDICACIÓN

La Secretaria Ejecutiva deberá apoyar esfuerzos y conocimientos hacia la realización y ejecución de planes, programas y proyectos que beneficien a la Institución y por ende a la comunidad.

Deberá cultivar sus aptitudes y conocimientos, a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanente afán de superación en el aspecto moral, social e intelectual, con proyecciones hacia la institución y compañeras, teniendo en cuenta que la capacitación es la base del progreso. No deberá aceptar sugerencias ni coacciones para eludir esta responsabilidad.

1.12. COMPORTAMIENTO ÉTICO PROFESIONAL

La Secretaria Ejecutiva deberá tener siempre su trabajo al día y siendo así muy productiva. Cumplirá con los tiempos establecidos. Todos los días preparará una lista de las tareas a realizar para asegurarse que no se haya olvidado de ninguna y asignará prioridades.

Será multi – funcional y multi – hábil. Necesitará capacitarse ya que cuanto más aprenda sobre los programas de computación y las demás posiciones en la institución, mejor será. Puede tener que utilizar sus conocimientos en un momento

muy importante. Los jefes de hoy en día son más operativos con los distintos softwares, como emails, planillas de cálculo, etc.

1.13. ORGULLO POR EL TRABAJO QUE SE REALIZA

Es deber ineludible de la secretaria proteger, defender y enaltecer su trabajo que realiza para la Institución. El incumplimiento de este deber es contrario a la esencia misma de la profesión y hará incurrir a su autora en falta grave contra el prestigio moral de la función secretarial.

La secretaria asistirá y compartirá sus conocimientos cuando sea posible. Aceptará las tareas con alegría... pero también aprenderá a decir que "No" (amablemente) y a explicar por qué no puede realizar alguna tarea solicitada.

Las secretarias tendrán admiración, animación ante el trabajo, espíritu para afrontar retos, conducta que producirá ánimo en los otros compañeros o compañeras, excitación provocada por la fe en algo, expresada con viveza al hablar de ello.

1.14. ALTA RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y CORPORATIVA CON EL CLIENTE Y EL USUARIO

El cumplimiento de la fidelidad y el honor. Fidelidad en el trato o desempeño de un cargo. Sinceridad en el obrar, actuar y pensar. Es la correspondencia a los ideales individuales y colectivos de la Entidad.

La lealtad fortalece los lazos de confianza, colaboración, respeto y compromiso de las secretarías, asegurando una mejor comunicación e interrelación laboral, que contribuye al mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo en la Institución.

Es importante el trabajo en equipo. La virtud de la solidaridad alienta a quienes saben adquirir este estilo en sus actividades. Trabajar así requiere una actitud de comunicabilidad, cooperación y deseo de compartir conocimientos por parte de la secretaria que ocupa siempre un puesto privilegiado en lo que a la transmisión de objetivos, avisos, datos, etc., se refiere.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS ÉTICAS

Son directrices o lineamientos que indican las actitudes o estilos de trabajo que se requieren en el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra.

2.1. CONDUCTA ÉTICA INTERNA

LA SECRETARIA: LA PRIMERA IMPRESIÓN

Existe una estrecha relación entre el compromiso con los valores éticos y la propia excelencia que tan positivamente influye en las relaciones interpersonales. Muchas veces, una secretaria termina siendo la “representante” de la empresa ante clientes y proveedores que reciben su primera impresión, favorable o no, al tratar con ella. La ayudante de dirección puede encarnar la buena o mala imagen de la empresa en la que trabaja.

Como la ética repercute directamente en la calidad personal, su atractivo promueve, sin duda, una serie de modelos a seguir. Siempre se ha afirmado que una imagen vale más que mil palabras, por lo que el testimonio honrado consigue en muchos casos neutralizar los malos hábitos y promover buenas costumbres. El comportamiento ético, valioso en sí mismo, incrementa desde la mejora personal una manifiesta calidad en todos los ámbitos.

TRATO JUSTO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DISCRIMINACIÓN

- Se deberá reconocer la dignidad de las personas, respetando su libertad y su privacidad.
- Se respetará y valorará las identidades y diferencias de los empleados.
- Se acatará las leyes y políticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social aplicables a reclutamiento, promoción y compensación de la gente en las bases de demostrar habilidad, experiencia y entrenamiento.

- Se prohibirán actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón.
- Será responsabilidad de todas las secretarías asegurar el trato de forma igualitaria y justa.

Acoso

- No se permitirá el acoso de ningún tipo:
 - Acoso verbal: comentarios denigrantes, bromas o difamaciones, entre otros.
 - Acoso físico: contacto innecesario u ofensivo.
 - Acoso visual: como la difusión de imágenes denigrantes u ofensivas, tarjetas, calendarios, dibujos, grafiti, mensajes, notas o gestos.
 - Acoso sexual: insinuaciones, requerimiento de favores, conducta verbal o física de naturaleza sexual.
- Por ningún motivo se puede utilizar la sumisión o acoso como base para la toma de decisiones de empleo.
- Si es víctima de acoso por un cliente, proveedor, compañero, jefe u otra persona que guarda relación con el Instituto, se deberá notificar inmediatamente al jefe inmediato.

Alcohol y drogas

- Será absolutamente inaceptable para todas las secretarias el ser adictas y/o consumir, vender o comercializar cualquier tipo de drogas.
- No se permitirá el consumo de bebidas alcohólicas dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ni se laborará bajo los efectos de dichas bebidas alcohólicas.

Salud, seguridad y clima laboral

- Se deberá proveer y mantener lugares de trabajos seguros y saludables, donde se desarrolle un ambiente de trabajo agradable sin comportamientos agresivos u hostiles.
- Se deberá mantener la higiene en la empresa y en los lugares de trabajo.
- Se prohibirá el ingreso de personas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que tengan el fin de vender o comerciar cualquier tipo de artículos, así como las personas que no tengan autorización de ingresar.
- Quedará prohibida la violencia, las amenazas y las peleas dentro de cualquiera de las instalaciones del Instituto.

Recursos y sistemas

- Será responsabilidad de la secretaria cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles, para evitar el robo o mal uso de ellos.
- No se utilizará los recursos, sistemas, infraestructura de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para fines publicitarios, solicitar préstamos o información personales, entre otros. Dichos recursos deberán ser utilizados de forma ética y conforme a la ley.
- Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y cómputo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social serán para fines laborales, por lo que todo uso indebido será motivo de la sanción aplicable.
- Todas las comunicaciones por correo electrónico son propiedad del Instituto y deberán ser utilizadas para fines de trabajo, sin dañar la imagen del mismo. El correo electrónico deberá ser usado con discreción al enviar información confidencial. Si alguna información es delicada para un memorando, de igual manera lo será de forma electrónica.
- El acceso a Internet deberá ser utilizado para propósitos de trabajo. Acceder o distribuir pornografía o materiales ofensivos por Internet o correo electrónico estará estrictamente prohibido.
- Las contraseñas o claves de acceso a los sistemas y equipos son confidenciales y personales, por lo que bajo ninguna circunstancia deberá compartirse con otras personas, aún en el caso de que la persona que solicita la contraseña tenga un alto cargo en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Registros, informes y uso de la información

- No se distorsionará los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.
- Toda la información generada en los registros financieros será confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.
- Las personas que tengan acceso a la información confidencial de cualquiera de las dependencias de la Institución, no podrán ser utilizadas para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea conocida por el público general.
- Se deberá cuidar la información confidencial y reservada de la Institución, de sus clientes y proveedores, absteniéndose en todo momento de publicarla, obtener beneficios personales o provocar detrimentos.

- Se deberá mantener en todo momento objetividad y honestidad a la hora de procesar la información para que el resultado sea de utilidad para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra.

Conflicto de intereses

- Se deberá actuar de forma imparcial y objetivamente.
- No se deberá actuar cuando el interés privado de un individuo interfiera, pudiendo ser cualquier posición en la cual se tenga influencia o control sobre la evaluación del trabajo o la remuneración de una persona que sea un pariente o amigo personal.

2.2. CON DIRECTIVOS

- La Secretaria Ejecutiva deberá saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, por lo tanto deberá compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en su diario actuar, planificando, organizando sus acciones y estableciendo controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre al Instituto.
- Deberá ser diestra, hábil en el manejo de las relaciones humanas.
- Deberá tener buena expresión corporal y verbal.
- La secretaria Ejecutiva deberá ser organizada, metódica, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales.
- Una secretaria deberá estar identificada con las necesidades de logro, será eficiente, puntual, buscará ser cada vez mejor con ánimo de superarse, será responsable, motivada, asertiva, con la autoestima alta, creativa, innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que los directivos del Instituto ecuatoriano de Seguridad social a quien presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento y logros exitosamente.

2.3. CON LA COMUNIDAD.

- La Secretaria Ejecutiva responderá a las distintas demandas sociales de la población Ibarreña con equidad, con el propósito de lograr un desarrollo integral de la Comunidad.

2.4. CONDUCTA ÉTICA CON CLIENTES Y PROVEEDORES

- La información de los clientes y proveedores es confidencial, por lo que queda estrictamente prohibido dar a conocer información de los mismos.
- Deberá ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción.
- Las secretarías que atienden a clientes deberá ofrecerles un trato equitativo y honesto, proporcionando los servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a la regulación oficial y a la normatividad interna del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Se deberá prestar una atención suficiente al cliente.

Regalos y gratificaciones.

- Las Secretarías deberán abstenerse de aceptar regalos valiosos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores o instituciones o empresas o personas con quienes se realizan operaciones.
- Se pueden aceptar regalos o cortesías si se trata de comidas habituales y razonables, así como actividades recreativas en las que la persona que las proporciona esté presente, tales como comidas o eventos deportivos ocasionales.

- Se aceptará regalos de familiares o amigos con los que no se tengan relaciones de trabajo.
- La Secretaria Ejecutiva divulgará ampliamente y por medios efectivos los procesos de contratación y sus resultados, a todos los Proveedores y comunidad en general, de tal forma que se genere confianza en los procesos de la Institución

2.5. CON OTRAS INSTITUCIONES

- Se establecerá relaciones y alianzas estratégicas con otras entidades, de modo que sus acciones resulten consecuentes y coherentes entre todas ellas, con el propósito de proporcionar resultados efectivos y duraderos para el desarrollo integral de la Comunidad Ibarreña.
- La secretaria Ejecutiva deberá crear espacios de dialogo para poner en conocimiento de las demás Entidades los planes, programas y proyectos desarrollados e implementados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de manera que se consolide un trabajo en equipo, y se optimice los recursos y tiempos empleados.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES CODIGO DE ETICA.

3.1. CONCLUSIÓN

Los principios éticos apuntan hacia la solidaridad, equidad, imparcialidad, eficiencia y responsabilidad, los mismos que deben quedar establecidos en todo código de ética. Por ello este Código de Ética tiene un contenido práctico-técnico, derivado de nuestras propias costumbres y de cómo nos comportamos, siendo que esta las perfecciona y nos ayuda a asegurar nuestra realización como personas y como profesionales teniendo en cuenta que fines vale la pena perseguir y bajo que condiciones vale la pena perseguirlos.

3.2. RECOMENDACIONES

Un código de ética debe ser modificable teniendo revisiones y cambios adaptándose a la realidad y cultura predominante.

Se recomienda hacer coevaluaciones, autoevaluaciones de los valores y actitudes éticas profesionales.

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Este proyecto de tesis ha sido un trabajo interesante y positivo, ya que contiene un aprendizaje significativo, y práctico para nosotros como futuras profesionales y para quienes laboran como secretarias en los diferentes departamentos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte. Así concluimos que los valores éticos son la base fundamental para el buen desempeño profesional de la Secretaria por lo tanto se debe reconocer la importancia de conocer las actitudes éticas dentro del campo laboral a través de un CÓDIGO DE ETICA.
- En lo referente al nivel de conocimiento que tienen las funcionarias que desempeñan como Secretarias Ejecutivas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte – Ibarra sobre el Código de ética y todo lo que ello conglomera, podemos manifestar que es insuficiente; esto debe ser

el resultado de que en el mencionado Instituto no se ha aplicado capacitaciones referentes a este tema.

RECOMENDACIONES

- Debemos recordar que el trabajo es un derecho que dignifica y enaltece; permite la realización personal, brinda seguridad a la familia y contribuye al desarrollo bio-psicosocial. Por lo tanto recomendamos que se implante códigos de ética en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte para así estimular a la Secretaria ejecutiva y lograr que los valores éticos sean su virtud, su tema central; reforzando y mejorando su trabajo como también fortaleciendo a la institución en el servicio a la sociedad.
- Los juicios de valor, y el modo de comportamiento aceptado socialmente o dentro de un determinado sector, se encuentran delimitados en un código de Ética. Por lo tanto se recomienda crear un comité de ética, quienes además se encargarían de emitir normas y principios que guíen a todos los destinatarios, construyendo modelos estándares de ética y promoviendo el cumplimiento de dichos principios fundamentales.

BIBLIOGRAFÍA

- ASECEL (1976) **Código de Ética Profesional de la Secretaria**, México.
- González Álvarez, Luis José (1996) **Ética**, Editorial El Buho. Bogotá
- Hernández Urigüen, Rafael, **Una ética para secretarias y ayudantes de dirección**, Grafite Ediciones. España.
- Maggi Yáñez, Rolando Emilio, **Desarrollo Humano y Calidad**, Limusa Noriega Editores, Tercera Edición, México.
- Rivera Villavicencio, Oswaldo (1986) **Ética Profesional** Editorial Ecuatoriana de Filosofía Aplicada, Quito- Ecuador.
- ROLDOS AGUILERA, LEÓN (2004) **Ética para todos**, Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda., Quito- Ecuador.
- SOTO PASCO, ROGELIO (2006) **La Educación Basada en Valores**, Colección AMEX, Editora Palomino, Lima – Perú.
- MC GRAW HILL, Las Organizaciones.
- Escalona, Iván. (2000) ¿Qué es un Código de Ética? (en línea). México. Disponible en: <http://www.monografías.com> 56,6 Kb (Consulta: 8-11-2008)
- UNESCO. (1999). Nociones conceptuales de Ética, Ética Profesional, Bioética y Ética en la Investigación. Una comunidad con ética global (en línea) Disponible en: <http://www.pange.org/unescopau/etica.htm> (Consulta: 8-11- 2008)

- Lira, Luis. (2008). Aproximación hacia un código de ética profesional (en línea). Perú. Disponible en: <http://www.monografias.com> (Consulta: 9-11-2008)
- Pérez Cruz, Isabel. Las tres E, ética, empresa y entorno (en línea). Disponible en: <http://www.monografias.com> (Consulta: 20 – 11 – 2008)

ANEXOS

Anexo N°1

**Oficio dirigido al Director del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Región Norte - Ibarra.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

Loja, 04 de diciembre de 2008

Doctor
Marcelo Calderón
DIRECTOR DEL IESS IBARRA
Ibarra

R.R.H.A.
AUTORIZADO
4-XI-08
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Dr. Marcelo Calderón Terán
DIRECTOR PROVINCIAL IESS IMBABURA

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la Universidad Técnica Particular de Loja, a la vez solicitarle autorice a quien corresponda se permita aplicar las encuestas de la tesis del Plan de Investigación Académico, previo a la obtención del título de Secretariado Ejecutivo con el tema **"Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional"** a las señoritas: Amanda Zambrano y Maritza Armijos, estudiantes de la Carrera antes mencionada. Cabe recalcar que dichas encuestas son únicamente para información académica.

Sin más que agregar, le reitero mi sentimiento de gratitud.

Atentamente,



Lic. Mónica Pinzón
COORDINADORA,
PLAN DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICO

Dirección Prov. IESS Imbabura
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
Fecha: 2008-12-04 Hora:
Procedencia:
Firma: *[Signature]*

x Johanna Terán
2008-12-09 *[Signature]*

Anexo N°2

**Modelo de encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte - Ibarra**



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

OBJETIVO: Analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaría Ejecutiva están ligadas con la ética.

DEPENDENCIA:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA

1. EDAD

1. Menor de 30 años () 2. Entre 31 y 40 años ()
3. Entre 41 y 50 años () 4. Mayor de 50 años ()

2. TÍTULO QUE POSEE

1. Egresada de Secretariado Ejecutivo ()
2. Egresada de otra carrera ()
3. Secretaria Ejecutiva Titulada ()
4. Otro título profesional ()

3. SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (4), ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

.....

- 2. No ()
- 3. No conoce ()

10. A SU CRITERIO, ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL COMO SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA?

- 1. La preparación académica ()
- 2. El cumplimiento de las actividades ()
- 3. La actitud ética en dichas actividades ()
- 4. Las tres anteriores ()

11. LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO ES EL QUE USTED SE ASIGNARÍA?

- 1. Menor al 50% () 2. Entre el 51% y 70% ()
- 3. Entre el 71% y 90% () 4. Mayor al 91% ()

12. A SU CRITERIO, ¿CUÁLES SON LAS TRES PRINCIPALES CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS QUE MÁS COMUNMENTE ENFRENTA LA SECRETARIA EJECUTIVA?

- 1. La falta de ética en los directivos que rigen una entidad ()
- 2. La desorganización de las empresas ()
- 3. Las universidades no forman profesionales éticos ()
- 4. La secretaria ejecutiva no consigue trabajo ()
- 5. La corrupción en las autoridades públicas ()
- 6. La corrupción en las empresas privadas ()

7. No hay ética en los negocios ()

13. ¿CREE USTED QUE ES POSIBLE TRIUNFAR PROFESIONALMENTE COMO SECRETARIA EJECUTIVA, SI SE RESPETA Y CUMPLE CON EL CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

1. Si ()

2. No ()

3. ¿Por qué?

.....
.....
.....

III. CONOCIMIENTO QUE TIENE LA SECRETARIA EJECUTIVA SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA

14. DE LA SIGUIENTE LISTA DE PRINCIPIOS, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

- | | |
|------------------------|------------------------------------|
| 1. Responsabilidad () | 7. Perseverancia () |
| 2. Honestidad () | 8. Tolerancia () |
| 3. Solidaridad () | 9. Dignidad () |
| 4. Verdad () | 10. Secreto Profesional () |
| 5. Libertad () | 11. Comportamiento profesional () |
| 6. Equidad () | 12. Honradez () |

15. ¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE SU DESEMPEÑO PROFESIONAL?

1. Si ()

2. No ()

3. ¿Por qué?

.....
.....
.....

IV. OTROS ASPECTOS

16. ¿CONSIDERA CONVENIENTE EMPRENDER UN PLAN DE CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?

1. Si ()

2. No ()

Gracias por su colaboración

Anexo N°3

**Modelo de encuesta dirigida a los Directores del Instituto Ecuatoriano de
Seguridad Social Región Norte - Ibarra**



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
Aplicado a los Directivos

OBJETIVO: Analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética

DEPENDENCIA:

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL DIRECTIVO

1. SEXO

1. Masculino () 2. Femenino ()

2. EDAD

1. Menor de 30 años () 2. Entre 31 y 40 años ()

3. Entre 41 y 50 años () 4. Mayor de 50 años ()

3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

1. Secundario ()

2. Universitario: pregrado ()

3. Universitario: postgrado ()

4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

1. **Privada:** 1.1 Nacional () 2.1 Extranjera ()

2. **Pública:** 2.1 Nacional () 2.2 Extranjera ()

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS

1. Menos de 5 años () 2. Entre 6 a 15 años ()
3. Entre 16 a 25 años () 4. Más de 25 años ()

II. AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

1. Pública () 2. Privada () 3. Mixta ()

7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?

1. Menos de 5 años () 2. Entre 6 a 15 años ()
3. Entre 16 a 25 años () 4. Más de 25 años ()

8. ¿LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LAS ACTIVIDADES DE LA MISMA?

1. Si ()
2. No ()
3. No conoce ()

9. EN CASO DE SER AFIRMATIVA SU RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO A NIVEL CORPORATIVO?

1. Si ()
2. No ()
3. No conoce ()

10. A SU CRITERIO, ¿LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS EMPRESAS CONSTITUYEN OBSTÁCULOS PARA SU DESARROLLO?

1. Si () 2. No ()

11. ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA?

1. La preparación académica ()

- 2. El cumplimiento de las actividades ()
- 3. La actitud ética en dichas actividades ()
- 4. Las tres anteriores ()

12. LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO LE ASIGNARÍA USTED A LA SECRETARIA EJECUTIVA DE SU EMPRESA?

- 1. Menor al 50% ()
- 2. Entre el 51% y 70% ()
- 3. Entre el 71% y 90% ()
- 4. Mayor al 91% ()

13. INDIQUE, ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS, QUE A SU FORMA DE VER, ENFRENTA MÁS COMUNMENTE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

- 1. La formación personal ()
- 2. Su situación económica ()
- 3. La formación profesional ()
- 4. La presión de sus jefes ()

III. CONOCIMIENTO QUE TIENE EL DIRECTIVO SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA

14. ¿CONSIDERA NECESARIO PARA LAS EMPRESAS TANTO PÚBLICAS COMO PRIVADAS, QUE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS TENGAN UN CÓDIGO DE ÉTICA Y LO APLIQUEN EN SU EJERCICIO PROFESIONAL?

- 1. Si ()
- 2. No ()

15. ¿QUÉ PRINCIPIOS BÁSICOS CONSIDERA QUE DEBERÍAN EXISTIR EN UN CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

- 1. Responsabilidad ()
- 2. Honestidad ()
- 3. Solidaridad ()
- 4. Verdad ()
- 5. Libertad ()
- 6. Equidad ()
- 7. Perseverancia ()
- 8. Tolerancia ()
- 9. Dignidad ()
- 10. Secreto Profesional ()
- 11. Comportamiento profesional ()
- 12. Honradez ()

16. ¿CUÁL SERÍA SU COMPROMISO, PARA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN CASO DE EXISTIR UN CÓDIGO DE ÉTICA LO APLIQUE DENTRO DE LA EMPRESA?

1. Adquisición del Código de ética ()
2. Capacitación a la Secretaria Ejecutiva en estos temas ()
3. Evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética ()

IV. OTROS ASPECTOS

17. ¿CONSIDERA CONVENIENTE EMPRENDER UN PLAN DE CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?

1. Si ()
2. No ()

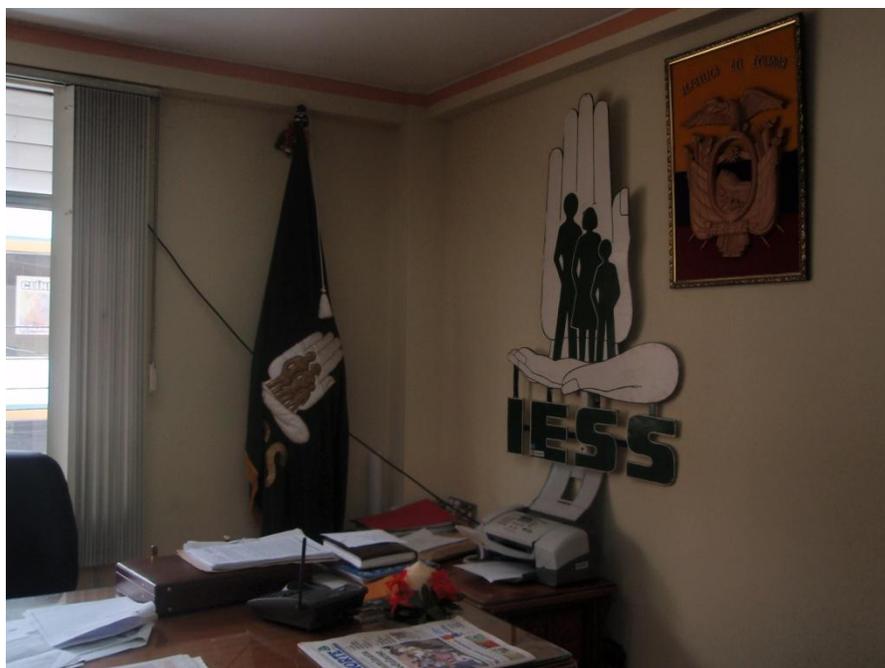
Gracias por su colaboración

Anexo N°4

Fotografías del lugar en donde se desarrolló la investigación: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Región Norte - Ibarra



Entrada principal al Instituto



Oficina de la Dirección



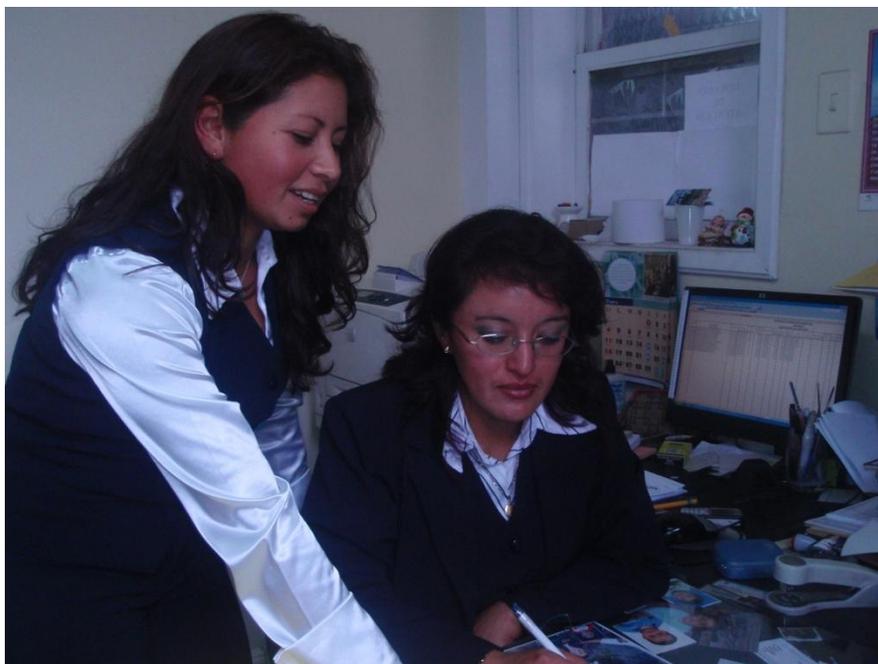
Tesistas Maritza Armijos y Amanda Zambrano junto al Director del Instituto Dr. Marcelo Calderón y su Secretaria Irene Morales.



Funcionarios del departamento del seguro de pensiones.



Tesista Maritza Armijos dirigiendo la encuesta a uno de los directivos del seguro de pensiones.



Tesista Amanda Zambrano dirigiendo la encuesta a una de las secretarias del Instituto.

